

MANUALE DELLA QUALITÀ'

RIF. NORMA:
UNI EN ISO 9001:08

SVILUPPATO DA

Corso di Laurea magistrale in
“COMUNICAZIONE INTERCULTURALE D'IMPRESA”
Facoltà di Lingue e Letterature Straniere
Università degli studi di Urbino “Carlo Bo”

Via Oddi, 21 – 61029 Urbino (PU)
Telefono: 0722/4744 – fax: 0722/2961
e-mail AQ:
lucia.bernacchia@uniurb.it
giuseppe.ghini@uniurb.it

N° COPIA CONTROLLATA NON CONTROLLATA

| | | |
|----------------------|----------------|-----------------|
| | | |
| DISTRIBUITO A | IN DATA | FIRMA AQ |

| | | | |
|-----------|-----------------|-----------------------------------|----------------|
| 01 | 16/06/09 | Lucia Bernacchia – Giuseppe Ghini | Claus Ehrhardt |
|-----------|-----------------|-----------------------------------|----------------|

| | | |
|--|------------------------------|--|
| Corso di Laurea magistrale in Comunicazione interculturale d'impresa | MANUALE DELLA QUALITÀ | FRONTESPIZIO Rev. 01 Data 16/06/09 Pag. 2 di 33 |
| | MANUALE DELLA QUALITÀ | |

| | | | |
|-------------|-------------|---------------------|---------------------|
| REV. | DATA | ELABORATO AQ | APPROVATO DG |
|-------------|-------------|---------------------|---------------------|

| CODICE DOC. | INDICE DEI CONTENUTI |
|--------------------|--|
| / | FRONTESPIZIO M.d.Q. (comprensivo di copertina - indice documenti e tab. di correlazione) |
| CAPITOLO 01 | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE |
| CAPITOLO 02 | RIFERIMENTI NORMATIVI |
| CAPITOLO 03 | TERMINI E DEFINIZIONI |
| CAPITOLO 04 | SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ |
| CAPITOLO 05 | RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE |
| CAPITOLO 06 | GESTIONE DELLE RISORSE |
| CAPITOLO 07 | EROGAZIONE DEL SERVIZIO |
| CAPITOLO 08 | MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO |

TABELLA DI CORRELAZIONE

| UNI EN ISO 9001:08 | MANUALE DELLA QUALITÀ' |
|---------------------------|-------------------------------|
| 4.1 | CAP. 4 PAR. 6 |
| 4.2.1 | CAP. 4 PAR. 7 |
| 4.2.2 | CAP. 4 PAR. 7.1 |
| 4.2.3 | CAP. 4 PAR. 8 |
| 4.2.4 | CAP. 4 PAR. 7.5 |
| 5.1 | CAP. 5 PAR. 7 |
| 5.2 | CAP. 5 PAR. 8 |
| 5.3 | CAP. 5 PAR. 7 |
| 5.4 | CAP. 5 PAR. 9 |
| 5.5.1/5.5.2 | CAP. 5 PAR. 5 |
| 5.5.3 | CAP. 5 PAR. 6 |
| 5.6 | CAP. 5 PAR. 10 |
| 6.1 | CAP. 6 PAR. 4 |
| 6.2 | CAP. 6 PAR. 5 |
| 6.3/6.4 | CAP. 6 PAR. 6 |
| 7.1 | CAP. 7 PAR. 4 |
| 7.2 | CAP. 7 PAR. 6 |
| 7.3 | CAP. 7 PAR.5 |
| 7.4 | CAP. 7 PAR. 12 |
| 7.5.1/7.5.2 | CAP. 7 PAR. Da 7 a 10 |
| 7.5.3 | CAP. 7 PAR. 11 |
| 7.5.4/7.5.5 | CAP. 7 PAR. 13 |
| 7.6 | NON APPLICABILE |
| 8.1 | CAP. 8 PAR. 1 |
| 8.2.1 | CAP. 8 PAR. 4 |
| 8.2.2 | CAP. 8 PAR. 5 |
| 8.2.3/8.2.4 | CAP. 8 PAR. 6 |
| 8.3 | CAP. 8 PAR. 7 |
| 8.4/8.5.1 | CAP. 8 PAR. 6.3 e 8 |
| 8.5.2/8.5.3 | CAP. 8 PAR. 9 |

STATO DELLE REVISIONI DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

| N° REVISIONE | DATA | MOTIVAZIONE | CAPITOLO/I | PAGINA/E |
|--------------|----------|-------------|------------|----------|
| 01 | 16/06/09 | EMISSIONE | / | / |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Il presente manuale della qualità indica le attività pianificate e realizzate dal Corso di Laurea magistrale in Comunicazione interculturale d'impresa della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo" per rispondere alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:08. Il manuale della qualità costituisce un documento sintetico che descrive come il corso di Laurea si è organizzato per assicurare alle parti interessate la soddisfazione delle esigenze definite e per gestire il miglioramento sistematico dei processi e delle performance.

Il manuale ha ripreso tutti i punti della norma di riferimento, richiamando di volta in volta le procedure individuate dall'organizzazione. Questa presentazione consente un rapido approccio al sistema di gestione per la qualità del corso di Laurea che, per una sua più approfondita comprensione, richiede l'esame delle procedure.

Il corso di Laurea si riserva la diffusione delle procedure.

Scopo del presente manuale è definire le attività e le responsabilità relative alla "progettazione ed erogazione del Corso di laurea magistrale in Comunicazione interculturale d'impresa" (vedi capitolo 5 paragrafo 9 del presente manuale) presso la Facoltà di Lingue e Letterature straniere dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo".

Al sistema qualità del Corso di Laurea si applicano tutte le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:08.

PUNTO DELLA NORMA NON APPLICABILE

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Il Corso di Laurea non utilizza apparecchiature di controllo e misurazione nella gestione delle proprie attività, in quanto i controlli effettuati sulla qualità del servizio ed i monitoraggi sui processi non sono svolti con l'utilizzo di attrezzature e/o strumenti. Pertanto il punto 7.6 della UNI EN ISO 9001:08 non risulta applicabile.

I principali riferimenti normativi sono costituiti da:

UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità
Requisiti

UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità
Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

**PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO DEL SISTEMA UNIVERSITARIO
ITALIANO**

In questa sezione sono introdotti i termini e le abbreviazioni utilizzati nella documentazione del Sistema Qualità del Corso di Laurea.

- **AD = Alta Direzione**
- **DG = Direzione Generale**
- **AQ = Ufficio ASSICURAZIONE QUALITÀ**
- **MD = Manager Didattico**
- **CCdL = Consiglio di Corso di Laurea**
- **CdL = Corso di Laurea**
- **PCdL = Presidente del CdL**
- **CDI = Comitato d'indirizzo**
- **CD = Commissione didattica**

- **CdF = Consiglio di Facoltà**
- **SA = Senato Accademico**
- **CdA = Consiglio di Amministrazione**

- **NC = Non Conformità**
- **AC = Azione Correttiva**
- **AP = Azione Preventiva**
- **VI = Verifica Ispettiva**
- **VII = Verifica Ispettiva Interna**
- **VIE = Verifica Ispettiva Esterna**
- **RGVII = Responsabile gestione Verifica Ispettiva Interna**
- **RVII = Rapporto della Verifica Ispettiva Interna**

1. OGGETTO E FINALITÀ

Il capitolo definisce:

- i requisiti che regolano la gestione per processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
 - le responsabilità, i criteri generali e la gestione della documentazione (ivi incluse le registrazioni) della Qualità;
- al fine di garantire il rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed il controllo dei documenti che "descrivono" i processi ed "evidenziano" il rispetto e l'efficacia di quanto definito dal Sistema applicato.

2. APPLICABILITÀ

I requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità si applicano ai processi identificati nel capitolo e alla documentazione necessaria al Corso di Laurea per l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi specificati.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene gestito attraverso la documentazione sotto elencata:

- manuale della qualità
- procedure
- istruzioni/tabelle/moduli
- registrazioni

Le registrazioni sono relative a:

- riesame del Sistema di gestione per la Qualità;
- rapporto con il cliente/iscrizioni;
- rintracciabilità del servizio;
- controllo del servizio;
- controllo del processo;
- Non Conformità;
- Azioni Correttive e Preventive;
- Verifiche Ispettive Interne;
- addestramento del personale.

L'elenco dettagliato delle registrazioni della Qualità è riportato al capitolo 5 paragrafo 9.

3. RIFERIMENTI

NORMA UNI EN ISO 9001:2008 Cap.4

4. GENERALE

La Norma UNI EN ISO 9001:2008 definisce il Sistema di gestione per la Qualità come: "il sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità".

È di fondamentale importanza la corretta gestione dei documenti, dei dati e dei relativi supporti (cartacei od informatici), al fine di garantire il costante aggiornamento e l'adeguatezza delle regole interne e delle informazioni; il presente capitolo descrive le responsabilità ed i criteri generali.

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, implica:

- la definizione della politica per la qualità,
- l'indicazione degli obiettivi e indicatori per la Qualità,
- la pianificazione della Qualità,
- il controllo della Qualità,
- l'Assicurazione della Qualità,
- il miglioramento della Qualità,

al fine della soddisfazione delle parti interessate, elemento fondamentale per rimanere competitivi e migliorare la Qualità della vita del personale.

L'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità alle sempre nuove esigenze dei Clienti e del mercato, la relativa efficacia, ed il miglioramento continuo, viene assicurata dal controllo degli indici di efficacia introdotti e dai riesami periodici condotti dalla DG.

5. RESPONSABILITÀ

5.1 ALTA DIREZIONE (Consiglio di CdL)

È il principale Responsabile nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità in quanto:

- definisce le responsabilità, la Politica e gli Obiettivi della Qualità,
- promuove la politica e gli Obiettivi della Qualità,
- focalizza l'attenzione sulle aspettative dei clienti,
- assicura la disponibilità delle risorse per l'applicazione ed il mantenimento del Sistema di gestione per la Qualità.

Nell'ambito del CdL, l'AD è costituita dal Consiglio di Corso di Laurea (CCdL).

5.2 DIREZIONE GENERALE (Rappresentante della Direzione)

È il Rappresentante dell'AD e il responsabile dell'approvazione del Manuale della Qualità e delle Procedure, di cui autorizza l'emissione e l'utilizzo.

Nell'ambito del CdL, il ruolo di DG è svolto dal Presidente del CdL, coadiuvato nelle sue funzioni dalla Giunta del CdL.

5.3 Ufficio ASSICURAZIONE QUALITÀ

L'ufficio Assicurazione Qualità (AQ) è di norma costituito da minimo due persone e svolge le funzioni di seguito riportate.

1. È Responsabile dello sviluppo, dell'applicazione e del mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità nell'ambito della Politica della Qualità, dell'organizzazione e delle risorse fornite dalla Direzione.
2. È il principale Responsabile per la gestione dei documenti e dei dati del Sistema di gestione per la Qualità ed in particolare:
 - raccoglie le proposte delle varie funzioni e provvede allo sviluppo del Manuale della Qualità, delle Procedure, delle Istruzioni e della Modulistica;
 - sottopone ad approvazione della DG, i documenti del Sistema di gestione per la Qualità (Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni) provvedendo alla loro emissione;
 - provvede alla distribuzione dei documenti, sia in ambito interno che all'esterno come definito nel par. 8.5;
 - provvede alla revisione dei documenti superati, al loro ritiro ed alla riemissione della versione aggiornata;
 - controlla ed aggiorna costantemente la lista dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità idonei all'uso;
 - gestisce l'archivio Qualità e provvede alla conservazione dei documenti e degli elenchi di distribuzione.
3. È il principale responsabile del sistema di controllo delle RegISTRAZIONI della Qualità ed in particolare:
 - sviluppa, identifica, raccoglie, cataloga ed archivia le RegISTRAZIONI della Qualità di sua diretta competenza;
 - supervisiona i vari responsabili che gestiscono direttamente le RegISTRAZIONI della Qualità;

- gestisce l'archivio Qualità curando la reperibilità dei documenti e la loro conservazione per il periodo definito nelle procedure in cui sono richiamate.

5.4 I RESPONSABILI di FUNZIONE

Provvedono allo sviluppo, identificazione, raccolta, catalogazione ed archiviazione delle RegISTRAZIONI della Qualità di propria competenza e si attengono alle disposizioni dell'AQ per la conservazione delle RegISTRAZIONI della Qualità.

5.5 IL PERSONALE DEL CORSO DI LAUREA:

È responsabile dell'attuazione delle attività previste:

- collabora allo sviluppo dei documenti;
- consulta e conserva la documentazione affidatagli.

6. I PROCESSI ORGANIZZATIVI:

La definizione dei processi è di fondamentale importanza per poter impostare il Sistema di Gestione per la qualità. I processi individuati rappresentano la storia del prodotto e possono essere suddivisi in processi realizzativi e processi di supporto.

Il Corso di Laurea ha individuato, tra i processi realizzativi, le attività critiche da tenere sotto controllo, stabilendo i criteri ed i metodi per assicurare l'efficace ed efficiente funzionamento e controllo dei processi (vedi Cap. 05 par.9).

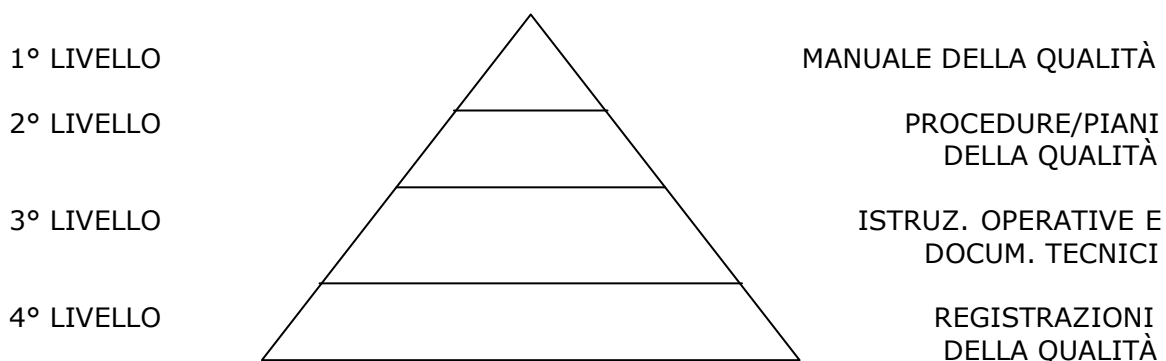
Naturalmente rientra nel Sistema di Gestione per la Qualità del Corso di Laurea il monitoraggio, il funzionamento e l'analisi dei processi e l'attuazione delle azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

7. DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I principali documenti descrittivi del Sistema di gestione per la Qualità sono:

- Manuale della Qualità;
- Procedure e Piani della Qualità;
- Istruzioni Operative e Documenti Tecnici;
- RegISTRAZIONI.

I documenti in oggetto sono strutturati secondo la classica figura della "piramide della documentazione", con il Manuale della Qualità nella posizione di 1° livello (al vertice), le Procedure ed i Piani della Qualità al 2° livello, le Istruzioni Operative ed i Documenti Tecnici al 3° livello e le RegISTRAZIONI della Qualità al 4° livello.



7.1 MANUALE DELLA QUALITÀ:

Il Manuale della Qualità è il documento di riferimento nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità.

Esso è suddiviso in 8 Capitoli, ognuno dei quali è riferito ai capitoli definiti dalla Norma ed ha la funzione di coprirne i requisiti specificati: CAP.1 "Scopo e campo di

| | | |
|---|---|--|
| Corso di Laurea magistrale in Comunicazione interculturale d'impresa | SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ | CAPITOLO 04 Rev. 01 Data 16/06/09 Pag. 9 di 33 |
| | MANUALE DELLA QUALITÀ | |
| <p>applicazione" (contenente anche i dettagli sulle esclusioni e le relative giustificazioni), CAP.2 "Riferimenti normativi", CAP.3 "Termini e definizioni", CAP.4 "Sistema di gestione per la Qualità", CAP.5 "Responsabilità della direzione", CAP.6 "Gestione delle risorse", CAP.7 "Erogazione del servizio", CAP.8 "Misurazione, analisi e miglioramento".</p> <p>Nei Capitoli del Manuale della Qualità vengono richiamate le Procedure sviluppate per soddisfare a livello operativo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008.</p> <p>7.2 PROCEDURE:</p> <p>Le Procedure sono documenti descrittivi che definiscono a livello operativo come condurre, in maniera pianificata e sistematica, le attività interne in conformità ai requisiti della Norma e del Manuale della Qualità.</p> <p>In ogni procedura sono richiamati i punti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 a cui si fa riferimento.</p> <p>Le Procedure riportano sempre lo scopo ed il campo di applicazione, le responsabilità, i criteri, le metodiche, i documenti, gli strumenti da utilizzare ed i criteri di accettabilità; inoltre riportano le RegISTRAZIONI della Qualità da produrre per evidenziare lo svolgimento delle attività ed i relativi esiti.</p> <p>7.3 ISTRUZIONI:</p> <p>Documenti sintetici e di facile interpretazione rivolti al Personale Operativo a supporto delle attività da svolgere.</p> <p>7.4 DOCUMENTI TECNICI / SPECIFICHE:</p> <p>Sono i documenti in uso presso il Corso di Laurea per la definizione delle caratteristiche del prodotto e degli eventuali servizi connessi.</p> <p>7.5 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ:</p> <p>Il Sistema di Gestione per la Qualità si gestisce documentandolo in modo da fornire l'evidenza della conformità ai requisiti previsti e l'evidenza dell'efficace funzionamento del Sistema Qualità. Per questo il Corso di Laurea si è dotato di un puntuale sistema di controllo delle registrazioni della Qualità.</p> <p>Il sistema adottato comprende precisi criteri per l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, l'archiviazione, la conservazione, l'accesso ed il ritiro (quando superate) delle RegISTRAZIONI della Qualità.</p> <p>I criteri per le attività in oggetto, le responsabilità ed i tempi di conservazione delle varie tipologie di documenti sono definiti nella Pro 0.1 e nelle procedure che prevedono l'uso e la gestione di documenti specifici.</p> <p>Le registrazioni sono in genere documenti, ma possono anche presentarsi come dati o documenti su Sistema Informatico.</p> <p>Le registrazioni riportano sempre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • precisi riferimenti per essere facilmente identificabili e rintracciabili e per correlarle ad un preciso oggetto; • informazioni dettagliate utili all'analisi dell'efficienza e dell'efficacia delle attività registrate anche a distanza di tempo. <p>8 ITER DI GESTIONE DEI DOCUMENTI</p> <p>8.1 IDENTIFICAZIONE:</p> <p>Tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità riportano una serie di codici i quali consentono una immediata ed univoca identificazione; se il documento è di origine esterna (es. norme ...) vengono conservati i codici identificativi esterni; se il documento è predisposto e archiviato da soggetti esterni al CdL si conforma alla seguente codifica Pro/Istr X.X.regNr.</p> | | |

8.2 SVILUPPO/IMPOSTAZIONE DEI DOCUMENTI:

È stata predisposta una procedura documentata (Pro 0.1) per stabilire la gestione delle varie tipologie dei documenti, al fine di uniformarne l'impostazione, i riferimenti, la grafica e la fruibilità.

8.3 ITER DI APPROVAZIONE PER L'EMISSIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI:

Per l'elaborazione, la verifica/approvazione e l'emissione dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità (inclusi i documenti di origine esterna), è stata definita nella Tab 0.0a una matrice delle responsabilità, la quale, in base al tipo di documento, riporta la funzione che ha la responsabilità di elaborarlo, approvarlo, emetterlo, ecc..

8.4 STATO DI AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI E DEI DATI IN USO:

Ogni documento del Sistema di gestione per la Qualità riporta, oltre alla codifica identificativa, anche il numero di revisione e la data di revisione; il numero e la data di revisione attribuiti ad ogni documento dall'ufficio Assicurazione Qualità consentono di verificare in ogni momento lo "Stato di aggiornamento" del documento stesso. Lo stato di aggiornamento di tutti i documenti, norme, regolamenti e modulistica in uso presso il Corso di Laurea viene garantito mediante elenchi dei documenti in uso, gestiti dall'AQ.

8.5 DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI:

La distribuzione dei documenti emessi viene effettuata sia in ambito interno che all'esterno del Corso di Laurea.

La distribuzione può avvenire sia in copia controllata che in copia non controllata.

La distribuzione dei documenti in copia controllata viene effettuata quando il ricevente deve operare secondo le indicazioni contenute nel documento o deve utilizzarlo come riferimento (e quindi necessita di un documento costantemente aggiornato).

La distribuzione dei documenti in copia controllata ha l'obiettivo di rendere disponibile, presso i luoghi di utilizzo, documenti e dati aggiornati.

La distribuzione dei documenti in copia non controllata viene utilizzata a scopo promozionale o conoscitivo.

L'Assicurazione Qualità mantiene la registrazione dei documenti distribuiti, lo stato di aggiornamento degli stessi e del destinatario.

8.6 REVISIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI:

I documenti del Sistema di gestione per la Qualità, che per varie necessità risultano superati, vengono revisionati come definito nella Pro 0.1.

La revisione di un documento comporta una serie di attività:

- aggiornamento del numero e della data di revisione sul documento;
- segnalazione (ove possibile) della motivazione della revisione;
- nuovo iter di approvazione del documento per l'emissione e l'utilizzo;
- ritiro del vecchio documento e sostituzione con il nuovo presso tutti i centri di utilizzo;
- distruzione delle copie del vecchio documento;
- aggiornamento degli elenchi di distribuzione e degli elenchi dei documenti in uso.

8.7 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI:

Tutto il personale è responsabile della conservazione e del corretto utilizzo dei documenti e dei dati in propria dotazione.

L'AQ provvede alla conservazione ed al corretto utilizzo dei documenti aggiornati in propria dotazione (originali e copie degli originali); inoltre provvede alla

conservazione separata degli originali dei documenti superati, al fine di mantenere traccia delle conoscenze ed evitare confusione con i documenti in vigore.

1. OGGETTO E FINALITÀ

Il presente capitolo descrive le attività gestite dalla DG nell'ambito del Sistema Qualità, nello specifico riassumibili in:

- definizione della Politica della Qualità;
- pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità e per la soddisfazione delle parti interessate;
- definizione dell'Organizzazione ed attribuzione delle Responsabilità;
- conduzione di periodici riesami del Sistema Qualità.

I requisiti specificati dalla norma ed acquisiti dal Corso di Laurea sono finalizzati a fornire chiara evidenza delle strategie, dell'organizzazione e delle risorse impegnate per la piena efficacia del Sistema di Gestione della Qualità adottato.

2. APPLICABILITÀ

I requisiti del presente capitolo si applicano costantemente nell'ambito delle attività del Corso di Laurea.

3. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001 : 2008 - par. 5.

4. ORGANIZZAZIONE DEL CORSO DI LAUREA

Scopo della presente sezione è quello di presentare il Corso di Laurea nel suo insieme, illustrandone l'attuale conformazione, l'oggetto della sua didattica ed i principali servizi offerti agli studenti.

4.1 STORIA DEL CORSO DI LAUREA

Il corso di laurea magistrale in Comunicazione interculturale d'impresa nasce nell'anno accademico 2008-2009 a seguito di un lungo processo di riorganizzazione dell'offerta formativa della Facoltà di Lingue e letterature straniere sollecitato dalla necessità di applicare e rispettare i parametri della nuova normativa universitaria (DM 270/04).

Il corso è indirizzato a studenti in possesso di un titolo di laurea triennale che abbiano conoscenze buone nelle due lingue straniere prescelte e, di base, nell'ambito dell'economia e gestione delle imprese.

L'obiettivo del corso è offrire agli studenti una elevata specializzazione in due lingue e culture straniere e contestualmente anche in materie economico-aziendali all'interno di una dimensione di tipo interculturale.

La facoltà di Lingue e Letterature straniere proponeva già da diversi anni e con grande successo questa combinazione a livello di corso triennale (dal 1997 con il diploma universitario in "Esperto linguistico d'impresa" poi trasformato nel 2001 nel corso di laurea in "Lingue e cultura per l'impresa") e ha ritenuto necessario offrire anche un percorso a livello di laurea magistrale per creare figure professionali in grado di operare a livello manageriale e dirigenziale nelle imprese o altre organizzazioni internazionali. Per raggiungere questo obiettivo il corso di laurea magistrale prevede un approfondimento delle competenze linguistico-culturali ed aziendali che fanno parte del piano di studio della laurea triennale. Inoltre mira alla formazione di competenze interculturali che molti commentatori, sia dal punto di vista scientifico che da quello della prassi aziendale, ritengono un elemento fondamentale per un successo di un'azienda a livello internazionale.

La richiesta di attivazione del suddetto corso di laurea magistrale è stata supportata dalla crescente necessità di competenze interculturali, dall'interesse riscontrato da parte dei laureati nel corso di laurea triennale in "Lingue e cultura per l'impresa" nonché da parte del mondo del lavoro. Molti studenti e laureati del soprannominato corso di laurea avevano infatti fatto notare che sarebbe stato auspicabile attivare una laurea magistrale come integrazione dell'offerta formativa di base della Facoltà. Questo risultava anche da un

monitoraggio post-laurea effettuato nel 2007 dal quale si evinceva che il 41% dei laureati intervistati attraverso un questionario, aveva dato risposta positiva alla domanda "Interesse ad una Laurea Specialistica in Comunicazione Interculturale d'impresa?" e che il 14% si era già iscritto ad una laurea specialistica presso altro Ateneo.

Un forte interesse per l'attivazione di una tale offerta formativa era stato espresso anche da alcuni esperti del mondo del lavoro, quali rappresentanti di imprese operanti soprattutto nella regione Marche, ma anche in altri ambiti sul territorio nazionale. In vari incontri svolti tra il comitato d'indirizzo e la giunta del corso di laurea in Lingue e Cultura per l'impresa era emerso un grande interesse da parte delle imprese verso laureati con conoscenze sia di materie economiche che linguistico-culturali (cfr. verbale n. 1 del 16-11-06, verbale n. 2 del 21-11-06 e verbale n. 3 del 19-12-06). Secondo l'opinione degli esperti nel mondo del lavoro questa combinazione corrispondeva esattamente alle esigenze delle piccole e medie imprese del territorio in quanto sempre più attive sui mercati internazionali ma con grandi lacune in termini di competenze e conoscenze necessarie per gestire efficacemente i processi di internazionalizzazione. Tutti gli intervistati avevano inoltre incoraggiato la facoltà a sviluppare la combinazione delle competenze economiche e linguistico-culturali anche a livello di laurea magistrale per creare figure professionali con competenze più approfondite in tali settori, in quanto potenzialmente inseribili nelle imprese direttamente a livello dirigenziale.

Grazie, quindi, alle richieste degli studenti, all'appoggio dei rappresentanti del mondo del lavoro e al parere favorevole del Nucleo di Valutazione dell'Ateneo è stato possibile presentare al Ministero un progetto di laurea magistrale innovativo e stimolante, che ha ricevuto nel giugno 2008 il consenso di attivazione per il primo anno di applicazione della riforma universitaria.

4.2 DIDATTICA E SERVIZI AUSILIARI

L'attività prevalente del CdL è quella formativa, che si esplica mediante l'erogazione della didattica e dei servizi di contesto e di supporto. I servizi sono di seguito brevemente elencati:

- erogazione di didattica frontale;
- coordinamento e supervisione esercitazioni pratiche;
- orientamento e informazioni agli studenti;
- gestione esami di profitto;
- gestione tesi di laurea;
- gestione piani di studio individuali;
- tutorato (laddove attivato dall'Ateneo);
- monitoraggio della soddisfazione degli studenti;
- gestione dei contatti con il mondo del lavoro;
- accesso a biblioteche e laboratori;
- servizi informatici;
- supporto alla mobilità degli studenti.

5. RESPONSABILITÀ DEL CORSO DI LAUREA

5.1 IL CONSIGLIO DEL CORSO DI LAUREA (CCdL)

Fanno parte di diritto al Consiglio di Corso di laurea:

- Presidente;
- Membri della giunta;
- Professori di ruolo e ricercatori;
- Professori ufficiali (titolari di supplenza o contratto): non hanno diritto di voto in merito alle decisioni sul personale di ruolo dell'Università;

- Rappresentante del personale tecnico-amministrativo;
 - Rappresentante degli studenti.
- Possono essere invitati:
- Lettori e CEL afferenti al corso di studio;
 - Tutor;
 - Professori di insegnamenti mutuati;
 - Docenti titolari di insegnamento afferenti a diversi corsi di studio.

Il Consiglio del Corso di Laurea stabilisce la politica e le strategie del Corso di Laurea, compresa quella per la Qualità e verifica il raggiungimento degli obiettivi. In particolare:

- elegge il Presidente del CCdL
- approva l'organigramma del CdL
- stabilisce la politica del CdL

5.4 IL PRESIDENTE DEL CdL (PCdL)

Il PCdL ha le responsabilità proprie della DG e svolge anche il ruolo di Rappresentante della Direzione per il Sistema Qualità. In particolare ha le seguenti mansioni:

- coordina e dirige tutte le attività del Corso di Laurea;
- comunica al CCdL le strategie intraprese ed i risultati ottenuti;
- supervisiona i rapporti con il personale;
- autorizza l'emissione del Manuale della Qualità e delle Procedure;
- autorizza i programmi di formazione;
- stabilisce le metodologie di misura delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità;
- effettua i riesami periodici del sistema qualità;
- promuove e cura la comprensione della Politica della Qualità da parte del personale in modo da creare consapevolezza, motivazione e coinvolgimento.

Il PCdL è eletto in seno al CCdL.

5.3 GIUNTA DEL CdL

La Giunta coadiuva il Presidente nella direzione del CdL, riunendosi ogni volta che sia necessario senza particolari formalità e curando la soluzione dei problemi di più immediata necessità nel rispetto del Sistema di gestione della qualità. Tali membri sono designati dal Presidente del Corso di laurea.

5.4 L'ufficio ASSICURAZIONE QUALITÀ' (AQ)

L'ufficio Assicurazione Qualità è costituito da minimo due persone, designate dalla DG ed è da considerarsi il Responsabile interno per l'applicazione ed il mantenimento del Sistema Qualità, in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, ed ha le seguenti mansioni:

- predispone ed aggiorna tutta la necessaria documentazione per lo sviluppo delle attività (Manuale della Qualità, Procedure, ecc.);
- provvede alla corretta applicazione del Manuale della Qualità e delle Procedure;
- verifica le prestazioni del Sistema Qualità, l'andamento ed aggiornamento del sistema applicato e l'efficacia dello stesso;
- verifica il coinvolgimento dell'organizzazione nell'applicazione dei principi definiti nella politica;
- verifica la gestione delle non conformità ed i reclami dei Clienti;
- propone l'applicazione di Azioni Correttive e Preventive;
- effettua le attività relative alle Verifiche Ispettive Interne ed Esterne al Corso di Laurea;

- gestisce l'archivio Qualità e la corretta conservazione dei documenti di registrazione della Qualità.

5.5 IL MANAGER DIDATTICO (MD)

Il MD è un manager dei servizi formativi che, nell'ambito delle politiche decise dalla Direzione del CdL, contribuisce a gestire e guidare i processi formativi verso alti livelli qualitativi per ottenere la piena soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti, interni ed esterni all'Università. Il MD svolge funzioni di supporto alla gestione del Sistema Qualità del CdL, fa parte integrante dell'Ufficio dell'AQ, coadiuva l'attività della DG, e cura in particolare i rapporti con le parti interessate.

Il MD è nominato dal Consiglio di Facoltà su indicazione del PCdL, ed ha le seguenti mansioni:

- supportare l'Alta Direzione
- orientare ed accompagnare gli studenti
- supportare i docenti interni ed esterni sul piano didattico e tecnico-amministrativo
- garantire l'interfaccia con gli uffici e le Segreterie dell'Ateneo
- collaborare alla pianificazione e alla gestione delle attività didattiche
- monitorare la qualità dell'offerta didattica e dei servizi formativi
- contribuire alle attività di autovalutazione e di valutazione
- sviluppare le attività di promozione e di informazione
- raccogliere segnalazioni e reclami da parte degli studenti e di tutte le parti interessate
- raccogliere dati utili alla stima degli indicatori del Sistema Qualità
- coordinare le eventuali attività di tutorato e addestramento tutor.

5.6 TUTOR

I tutor sono studenti possibilmente del CdL, reclutati mediante un bando annuale in numero deciso dal CdF sulla base della disponibilità di risorse e delle esigenze espresse dal PCdL.

L'attività dei tutor è coordinata dal MD e dalla Segretaria di Via Oddi, che si impegnano ad istruirli per lo svolgimento delle seguenti mansioni:

- informazioni agli studenti;
- raccolta segnalazioni e osservazioni da parte degli studenti.

5.7 DOCENTI

Sono docenti del CdL tutti coloro ai quali è stato conferito un incarico di insegnamento nell'ambito del CdL. Gli incarichi vengono conferiti annualmente in base alla procedura di assegnazione incarichi con riferimento ad un particolare Anno Accademico.

Con riferimento ad un Anno Accademico, le mansioni didattiche dei docenti sono le seguenti:

- predisposizione del programma di ciascun insegnamento assegnato e determinazione delle modalità di svolgimento degli esami di profitto;
- svolgimento delle lezioni relative a ciascun insegnamento assegnato, nel rispetto del calendario didattico e del programma stabilito;
- ricevimento studenti;
- svolgimento degli esami di profitto nel rispetto delle regole stabilite dall'Ateneo, dalla Facoltà e dal CdL circa il numero di appelli e il calendario degli esami, e nel rispetto delle modalità d'esame stabilite all'inizio dell'Anno Accademico;
- assistenza e supervisione di tesi;
- partecipazione alle sedute di laurea quando convocato dalla Facoltà;
- partecipazione ai CCdL e ad ogni commissione a cui venga destinato dalla Facoltà o dal CdL.

5.8 COMITATO DI INDIRIZZO (CDI)

Il Comitato di Indirizzo è composto da rappresentanti del mondo industriale e produttivo e da ex studenti della Facoltà di Lingue e letterature straniere che hanno raggiunto posizioni ragguardevoli in campo professionale.

Il CDI ha funzioni propositive in relazione a:

- progettazione del CdL;
- riesame periodico del CdL.

5.9 LA COMMISSIONE DIDATTICA (CD)

La CD, nominata in seno al CdF, ha il compito di formulare nuove ipotesi di sperimentazione didattica, di verificarne la fattibilità e i risultati al fine di un miglioramento continuo del prodotto formativo. Il CCdL cura che nella CD vi sia sempre un proprio rappresentante autorevole che assicuri la comunicazione reciproca tra CCdL e CD e tra i vari corsi di laurea della Facoltà.

6. COMUNICAZIONE

Il Corso di Laurea ha stabilito nell'istruzione 0.1 "Gestione comunicazioni interne" le modalità per il passaggio delle informazioni interne critiche per la gestione dei processi. Ritiene infatti della massima importanza garantire un efficace ed efficiente processo di comunicazione all'interno dell'Organizzazione, anche al fine di coinvolgere direttamente il personale nel perseguimento degli obiettivi per la Qualità. A tal fine viene privilegiato l'uso di posta elettronica per le comunicazioni interne

Il processo di comunicazione comprende:

- la diffusione della politica e degli obiettivi della qualità, i requisiti dei clienti e del Sistema di Gestione per la Qualità, i risultati raggiunti;
- il ritorno delle informazioni dalle parti interessate;
- la definizione delle modalità di comunicazione fra il personale.

Le comunicazioni verso l'esterno (studenti, facoltà, altri Corsi di Laurea, organi di controllo, Enti pubblici, ecc.) sono gestite e documentate, secondo i rispettivi ruoli, dai responsabili di funzione, così come definito dalle procedure documentate di pertinenza.

7. IMPEGNO DEL CORSO DI LAUREA

Il CdL si è sempre impegnato ad acquisire, sostenere ed accrescere la soddisfazione degli studenti e per questo ha sentito la necessità di dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire tali aspetti e per migliorare la propria conduzione per la Qualità; pertanto ha ritenuto l'adozione di un Sistema di Gestione Qualità riferito alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, come una tappa fondamentale per perseguire il miglioramento continuo della propria Organizzazione.

La Direzione si impegna dunque a:

- comunicare all'organizzazione l'importanza di ottemperare agli impegni presi nei confronti degli studenti;
- definire una Politica della Qualità ed obiettivi coerenti con le finalità del Corso di Laurea;
- effettuare periodici riesami del Sistema Qualità;
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al governo ed al controllo del Sistema di gestione per la Qualità;
- riesaminare la Politica della Qualità per accertarne la continua idoneità, almeno in corrispondenza dei periodici riesami del sistema qualità.

Il CCdL ha definito la Politica della Qualità del Corso di Laurea tenendo in considerazione le esigenze dello studente. I suoi contenuti sono stati diffusi con una comunicazione al personale e tramite attività di formazione/ sensibilizzazione a tal scopo pianificate. Il PCdL

provvede in fase di riesame del sistema Qualità a definire gli obiettivi per la Qualità in relazione a ciascuno degli indicatori definiti.

In occasione dei riesami annuali vengono fissati gli obiettivi del Corso di Laurea per la qualità e viene verificato il raggiungimento di quelli precedentemente stabiliti. Il CCdL assicura che politica ed obiettivi siano adeguatamente compresi e fornisce il proprio sostegno all'organizzazione per favorirne la costante attuazione.

8. ATTENZIONE ALLE PARTI INTERESSATE

Il Corso di Laurea rivolge la sua attenzione alle parti interessate alle prestazioni e al successo dell'organizzazione stessa (docenti, personale tecnico e amministrativo, aziende, ecc...), con particolare attenzione alla figura dello studente inteso come cliente.

Essendo il servizio erogato il risultato di un processo, i requisiti del servizio influenzano direttamente i processi individuati nel Sistema di gestione per la qualità dell'intero Corso di Laurea. Risulta di fondamentale importanza acquisire, in maniera trasparente e chiara, le esigenze e le aspettative del cliente in modo da poter identificare, gestire e mantenere sotto controllo i vari processi che contribuiscono ad ottenere un servizio che ne soddisfi le esigenze.

Il CdL ha voluto dare maggior risalto alla soddisfazione del cliente ed al miglioramento continuo, inserendo tali aspetti tra i propri obiettivi per la politica della qualità.

9. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

9.1 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ PER RICHIESTE ORDINARIE:

Il CdL ha pianificato la propria organizzazione per la Qualità definendo il processo di realizzazione del servizio, le attività trasversali e di supporto ai processi realizzativi e i processi che puntano al miglioramento continuo. Le linee di principio che hanno dettato questo tipo di pianificazione risultano coerenti con gli obiettivi misurabili stabiliti nella politica per la qualità.

I processi realizzativi che il CdL ha ritenuto di dover gestire, sono presentati nelle seguenti tabelle in cui vengono indicate anche le procedure approntate e le registrazioni utilizzate per dare evidenza dell'attività effettuata. Vengono di seguito riportate le registrazioni principali ed in particolare quelle per le quali sono stati previsti appositi moduli nell'ambito del Sistema Qualità.

L'elenco completo delle registrazioni è riportato nella tabella 0.1b "Registrazioni" che fa parte dei documenti del Sistema Qualità.

| SEQUENZA DEI PROCESSI | DOCUMENTI PRESCRITTIVI | REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ |
|---|---|---|
| <p>PROGETTAZIONE- RIPROGETTAZIONE CORSO Definizione esigenze, definizione obiettivi, definizione risorse, identificazione e rispetto vincoli, attivazione insegnamenti, definizione contenuti e modalità di erogazione</p> | <p>- Procedura 1.1 "Progettazione-riprogettazione del corso di laurea"</p> | <p>- Ordinamento didattico - Regolamento didattico - Modulo di pianificazione annuale</p> |
| <p>OFFERTA DIDATTICA Pianificazione, ricezione richiesta, comunicazione al mercato, informazione al potenziale</p> | <p>- Procedura 2.1 "Promozione e presentazione offerta formativa" - Procedura 2.2 "Gestione</p> | <p>- Modulo di iscrizione - Modulo valutazione requisiti di accesso</p> |

| | | |
|---|--|--|
| iscritto, attività pre-iscrittiva, iscrizione | iscrizioni" | |
| DIDATTICA Assegnazione incarichi, definizione programmi e modalità di valutazione, calendario didattico, erogazione della didattica, valutazione apprendimento, gestione tesi, laurea | <ul style="list-style-type: none"> - Procedura 3.1 "Assegnazione incarichi di insegnamento" - Procedura 3.2 "Gestione insegnamenti" - Istruzione 3.1 "Gestione calendario didattico" - Istruzione 3.2 "Cartella tesi" - Istruzione 3.3 "Sessione di laurea" - Procedura 3.3 "Gestione esami" - Istruzione 3.4 "Compilazione registro delle lezioni e libretti attività" - Procedura 3.4 "Conservazione dei prodotti" | <ul style="list-style-type: none"> - Delibere conferimenti incarichi - Modulo "Orario ricevimento docenti" - Verbale d'esame - Modulo "Verbale provvisorio di lingua" - Modulo "Cartella Tesi" - Verballi di Laurea |
| DIDATTICA DI SUPPORTO Mobilità studenti e laboratori interculturali | <ul style="list-style-type: none"> - Procedura 4.1 "Gestione servizi di contesto" - Istruzione 4.1 "Laboratori interculturali" | <ul style="list-style-type: none"> - Verbale provvisorio acquisizione CFU per laboratori interculturali - Bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio per il programma Programma LLP/SOCRATES con elenco Partner - Modulo partecipazione al concorso Programma LLP/SOCRATES |
| SERVIZI DI SUPPORTO Gestione biblioteca, laboratori e sale studio, portineria, informazione agli studenti, gestione piani di studio individuali, tutorato | <ul style="list-style-type: none"> - Procedura 5.1 "Gestione servizi di supporto" - Istruzione 5.1 "Gestione sito web e bacheca" - Istruzione 5.2 "Gestione piani di studio individuali" - Istruzione "Giornata di accoglienza" - Procedura 5.2 "Tutorato" | <ul style="list-style-type: none"> - Fascicolo studente - Piano di studio individuale - Modulo "Controllo strutture" - Modulo "Questionario in entrata" |
| POST LAUREA Job placement, informazioni generali post laurea | <ul style="list-style-type: none"> - Procedura 6.1 "Post-laurea" | <ul style="list-style-type: none"> - Modulo "Questionario laureati" - Congratulazioni e contatti post-laurea |

Le attività individuate, sono integrate da una serie di attività trasversali ai singoli processi realizzati, descritte in Procedure che regolamentano le condizioni di base per la gestione delle stesse:

| PROCESSI TRASVERSALI/ORGANIZZATIVI | DOCUMENTI PRESCRITTIVI | REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ |
|---|-------------------------------|---|
| Controllo dei documenti, dei dati e delle RegISTRAZIONI della Qualità | - Procedura 0.1 | - Archivio formato digitale delle mail di |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|---|
| | | distribuzione/conferme di lettura - Sito web - Modulo "Distribuzione documento" |
| Gestione Non Conformità e Reclami | - Procedura 7.2 | - Modulo "Gestione NC/Reclami" |

Ai sopracitati processi trasversali si aggiungono quelli più marcatamente orientati all'organizzazione ed al miglioramento continuo:

| PROCESSI ORGANIZZATIVI/MIGLIORATIVI | DOCUMENTI PRESCRITTIVI | REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ |
|--|-------------------------------|---|
| Analisi soddisfazione cliente | - Istruzione 7.1 | - Questionario soddisfazione studenti |
| Analisi soddisfazione del corpo docente | - Istruzione 7.2 | - Questionario soddisfazione docenti - Questionario soddisfazione lettori/C.E.L |
| Azioni Correttive e Preventive | - Procedura 7.4 | - Modulo Gestione Azioni Correttive e Preventive |
| Verifiche Ispettive Interne | - Procedura 7.3 | - Rapporto VII - Piano VII |
| Riesame del Sistema Qualità | - Procedura 7.3 | - Modulo OdG del riesame - Tabella indicatori - Verbale del riesame della direzione |

9.2 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ PER RICHIESTE STRAORDINARIE

In tutti i casi in cui il CdL si trova nella situazione di dover gestire attività che esulano dalla capacità del Sistema Qualità in uso, AQ, in collaborazione con i responsabili delle funzioni interessate, sviluppa appositi Piani della Qualità che integrano le Procedure già esistenti definendo:

- responsabilità, risorse, apparecchiature e capacità per conseguire la Qualità richiesta;
- riesami periodici;
- adeguate fasi e sistemi di controllo con relative RegISTRAZIONI della Qualità;
- univoci criteri di accettabilità per tutte le caratteristiche e prescrizioni, incluse quelle che comportano elementi di valutazione soggettivi.

10. RIESAME DELLA DIREZIONE

Il riesame periodico del Sistema Qualità è visto dal CdL come attività indispensabile per valutare, correggere e migliorare il proprio Sistema Qualità, al fine di garantire nel tempo la piena rispondenza alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, l'efficacia e l'adeguatezza alla realtà del CdL.

10.1 LA DIREZIONE GENERALE:

Provvede al riesame del Sistema Qualità con cadenza almeno annuale. Il riesame del Sistema Qualità si basa sull'analisi almeno della seguente documentazione:

- relazione dell'ufficio Assicurazione Qualità sullo stato di applicazione del Sistema Qualità sulla base dell'analisi degli indicatori di Qualità (non conformità, reclami);

- verbali delle Verifiche Ispettive Interne ed Esterne;
- osservazioni della clientela o evidenze dal mercato.

Nota: *Responsabilità, criteri, modalità operative e documenti di supporto per la conduzione del riesame del Sistema Qualità sono riportati nella Procedura 7.3 "Riesame della Direzione, indicatori di qualità, analisi dati e misurazione processi".*

10.2 RIUNIONE DI RIESAME:

Gli indicatori ed i dati riportati nei sopracitati documenti vengono discussi, in riunione, dalla Giunta del CdL e da AQ al fine di valutare lo stato di applicazione e l'efficacia del Sistema Qualità, il raggiungimento degli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità e nei precedenti riesami, la conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008.

A seguito del riesame vengono definite e verbalizzate le azioni correttive/preventive per programmare l'attuazione degli obiettivi di miglioramento fissati.

10.3 VERIFICHE DI EFFICACIA DELLE AZIONI INTRAPRESE A SEGUITO DEL RIESAME:

L'ufficio Assicurazione Qualità verifica la corretta attuazione e la reale efficacia dei provvedimenti disposti a seguito del riesame del Sistema Qualità, riportando tempestivamente al PCdL eventuali scostamenti o problematiche impreviste.

10.4 DOCUMENTAZIONE DI REGISTRAZIONE DEL RIESAME:

La documentazione comprovante il riesame del Sistema Qualità (verbali di riunione, proposte, azioni correttive) viene raccolta ed archiviata da AQ.

10.5 REVISIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ:

Qualora la revisione del Sistema Qualità evidenzia la necessità di modificare/revisionare i documenti del Sistema Qualità, questi verranno gestiti in conformità alle procedure interne relative al controllo dei documenti e dei dati.

1. OGGETTO E FINALITÀ

Il presente capitolo tratta la gestione delle risorse intese come il personale, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro, le informazioni, i fornitori e le risorse economiche finanziarie, indispensabili per attuare e perseguire gli obiettivi e le strategie del Corso di Laurea.

2. APPLICABILITÀ

I processi individuati per la gestione delle risorse risultano trasversali a tutte le attività e processi di erogazione dei servizi ed hanno un'influenza diretta sull'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione.

Il CdL non può gestire direttamente le risorse necessarie all'erogazione del servizio, quindi risulta importante ricercare indici misurabili per tenere sotto controllo quelle attività che hanno un'influenza diretta.

3. RIFERIMENTI

NORMA UNI EN ISO 9001:2008 - par. 6

4. RESPONSABILITÀ

L'AD assicura che siano individuate e rese disponibili le risorse per poter applicare il Sistema di Gestione per la Qualità al fine di ottenere un miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente.

L'AD inoltre fa in modo di:

- migliorare le infrastrutture per l'erogazione dei servizi;
- migliorare le strutture organizzative per la gestione delle varie funzioni del Corso di Laurea;
- migliorare le competenze attraverso la sensibilizzazione e l'istruzione del personale attraverso la distribuzione di procedure e istruzioni del Sistema Qualità, attraverso il confronto reciproco e attraverso la divulgazione delle migliori pratiche;
- incentivare l'aggiornamento sulle nuove tecnologie informatiche e tecniche.

Oltre alle risorse l'AD dispone dell'autorità per assicurare la conformità del proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla norma di riferimento.

5. RISORSE UMANE

La gestione delle qualifiche del personale all'interno del Corso di Laurea è sostanzialmente legata a due aspetti:

- la qualifica dei docenti che riveste importanza primaria nel livello qualitativo del servizio erogato ed è gestita dalla procedura di assegnazione incarichi (Pro 3.1);
- la qualifica del personale che contribuisce alla gestione ed all'andamento del sistema.

Per la gestione di tali qualifiche è stata predisposta la Tabella 0.4 "Qualifiche" che fa parte dei documenti del Sistema Qualità del CdL.

La DG, con la collaborazione dei vari responsabili di funzione, individua le necessità di addestramento fine di garantire la piena competenza di tutto il personale che ricopre incarichi rilevanti per la Qualità.

I requisiti del presente paragrafo si applicano in tutti i casi in cui il mancato addestramento del personale può comportare lo svolgimento inadeguato delle attività previste.

Per quanto riguarda la formazione del corpo docente, questa è obbligatoria per legge.

La competenza, il coinvolgimento ed il supporto del personale impiegato sono visti dal Corso di Laurea come elementi fondamentali per la propria evoluzione e per il

miglioramento continuo delle prestazioni in relazione alle esigenze future (cambiamento di processi, ricambio del corpo docente, introduzione di nuove figure professionali in risposta a requisiti cogenti e/o normative) e agli obiettivi strategici ed operativi.

Per questo motivo sono stati definiti precisi criteri per l'attribuzione degli incarichi e delle mansioni e istruzioni/procedure dettagliate per le mansioni ricoperte da personale precario in rapido avvicendamento (quali ad esempio il tutorato).

5.1 MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'ADDESTRAMENTO

L'addestramento del personale può essere motivato da diversi fattori i quali, a titolo indicativo:

- addestramento all'utilizzo di nuovi macchinari, apparecchiature, computer, ecc.;
- addestramento per svolgere nuovi compiti in situazione di cambiamenti organizzativi;
- addestramento del personale di nuovo impiego;
- addestramento all'uso di nuove procedure.

Particolare attenzione viene posta nell'addestramento del personale che svolge attività rilevanti per la Qualità e/o di controllo e alla qualifica del Personale che esegue le Verifiche Ispettive.

Per queste attività sono stati definiti dei "livelli di competenza" del personale inserito (addestramento e/o dimostrazione qualifica) come indicato nella tabella 0.4 del sistema qualità.

5.2 PRINCIPALI SISTEMI PER EFFETTUARE L'ADDESTRAMENTO

L'addestramento del personale viene svolto con diverse modalità che variano in relazione al ruolo e all'esigenza specifica. I sistemi per effettuare l'addestramento possono spaziare dall'affiancamento, alla partecipazione a corsi specifici, a riunioni periodiche. La responsabilità e la gestione dell'addestramento e dell'aggiornamento sono individuate nelle procedure del Sistema di Gestione della Qualità.

In particolare le competenze del personale docente vengono rivalutate ogni anno al momento dell'attribuzione degli incarichi di insegnamento. L'acquisizione di competenze necessarie a soddisfare al meglio le esigenze didattiche non si basa sull'addestramento interno ma su un'attenta attribuzione degli incarichi in base a qualifiche e competenze documentate. Il CdL, dove necessario, può organizzare incontri e corsi per sensibilizzare il personale docente alla politica della qualità, o per aggiornarlo su modalità e strumenti didattici innovativi.

Attività di addestramento specifiche sono previste per alcune qualifiche, quali, ad esempio, i tutor.

Tutte le attività di formazione ed addestramento effettuato dal personale, vengono registrate ed archiviate.

Il CdL si avvale, inoltre, di personale non docente che non gestisce direttamente (personale di portineria, tecnici di laboratorio) ma che afferisce all'Ateneo, alla Facoltà, al CLA e/o a vari Dipartimenti. In tal caso l'addestramento del personale non viene effettuato dal CdL.

5.3 RESPONSABILITÀ ED ATTIVITÀ

Chiunque rilevi la necessità di addestramento/formazione in base alle esigenze indicate nella tabella relativa alle Qualifiche lo notifica al Responsabile di funzione che lo riporterà alla DG.

La DG, valutate le necessità, incarica il Responsabile di funzione interessato di sviluppare un programma di addestramento, il quale può prevedere la partecipazione a corsi (seminari interni ed esterni), l'affiancamento a personale più esperto, riunioni ecc.

Il programma, comprensivo di tempi, responsabilità e risorse, viene sottoposto a DG, la quale rilascia la sua approvazione o inserisce modifiche/integrazioni.

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| Corso di Laurea magistrale in Comunicazione interculturale d'impresa | GESTIONE DELLE RISORSE | CAPITOLO 06 Rev. 01 Data 16/06/09 Pag. 23 di 33 |
| | MANUALE DELLA QUALITÀ | |
| <p>Le attività di addestramento vengono condotte dal personale incaricato, sia interno che esterno, e vengono registrate indicando anche l'efficacia delle attività formative svolte (raggiungimento delle competenze richieste).</p> <p>I metodi per attestare le attività svolte possono essere di diverso tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attestati di partecipazione ai corsi (interni e/o esterni); • evidenza tramite la compilazione del Modulo di addestramento; • verbali di riunioni. <p>L'AQ raccoglie ed archivia tutta la documentazione comprovante le attività formative svolte, la quale deve sempre riportare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nome del partecipante e firma; • competenza o qualifica conseguita e data; • tempo dedicato all'argomento ed elenco degli incontri effettuati; • nome del Responsabile dell'addestramento, firma di fine corso e data di fine corso. <p>6. INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO</p> <p>Il CdL riconosce una precisa importanza ai locali nei quali i servizi vengono erogati in quanto il loro stato di funzionalità e pulizia consente e migliora le performance realizzate. In particolare nella gestione dei locali e delle relative attrezzature ed impianti gli aspetti fondamentali sono sicuramente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la disponibilità garantita attraverso la calendarizzazione delle attività pianificate; • il mantenimento in buono stato; • le manutenzioni; • le pulizie. <p>Del resto il CdL non gestisce direttamente i locali e le infrastrutture che utilizza per l'erogazione dei servizi. Tali strutture sono messe a disposizione dall'Ateneo, dalla Facoltà e dai vari Dipartimenti che rispondono della loro adeguatezza. Il CdL gestisce direttamente la calendarizzazione delle attività al fine di utilizzare al meglio le infrastrutture disponibili, e verifica l'adeguatezza, il mantenimento in buono stato, la manutenzione e la pulizia dei locali e delle infrastrutture attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il monitoraggio della soddisfazione dei clienti, dei suggerimenti e dei reclami in merito alle stesse; • la verifica sistematica di attrezzature e locali ad opera del personale che utilizza; • la verifica periodica ad opera del MD. <p>Il CdL pone particolare attenzione in sede di riesame alle richieste e suggerimenti dei dipendenti relativi agli adeguamenti e sviluppi delle infrastrutture e ai requisiti specificati nelle leggi in materia di sicurezza sul lavoro e di ambiente, sollecitando, dove necessario, l'adeguamento da parte degli organi responsabili delle infrastrutture che utilizza.</p> <p>Principalmente il CdL utilizza le aule presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la sede distaccata della Facoltà di Lingue e Letterature straniere, sito in Via M. Oddi, 21 Urbino; - la sede principale della Facoltà di Lingue e Letterature straniere, sito in Piazza Rinascimento, 7 Urbino; - Palazzo Battiferri, Facoltà di Economia, sito in Via Saffi, 42 Urbino; - Nuovo Magistero, Via Saffi, 15 Urbino; - il Centro Linguistico di Ateneo, sito in Via Budassi, 28 Urbino. | | |

1. OGGETTO E FINALITÀ

Il CdL al fine di soddisfare le parti interessate, assicura una gestione efficace ed efficiente dei processi di progettazione ed erogazione della didattica e dei servizi di supporto.

2. APPLICABILITÀ

I requisiti specificati per l'erogazione del servizio sono applicati alle fasi di:

- Progettazione/riprogettazione corso
- Offerta didattica
- Didattica
- Didattica di supporto
- Servizi di supporto
- Post laurea

L' "erogazione del servizio" per il CdL parte dal processo di progettazione del corso, comprende la corretta gestione dei flussi delle informazioni in ingresso (chiara definizione dei requisiti richiesti dal cliente e cogenti e/o individuati dal Corso di Laurea) ed in uscita, pone le sue basi sulla valutazione di fattibilità delle condizioni d'offerta e sulla corretta gestione delle iscrizioni, prosegue con la pianificazione e gestione delle attività atte a definire ed approvvigionare le risorse necessarie (es. : assegnazione degli incarichi, definizione dei programmi, preparazione del calendario didattico) e si concretizza con le attività dei processi di produzione diretti (es.: erogazione didattica, valutazione apprendimento, gestione tesi, laurea, gestione didattica di supporto, gestione post-laurea) e di supporto (es.: gestione biblioteche, laboratori, sale studio, servizio di portineria, tutorato, informazioni agli studenti). Per garantire il controllo dei servizi il CdL si è dotato di una serie di indicatori.

3. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2008 - par. 7.
Normativa universitaria vigente

4. PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La DG ha stabilito i **processi di realizzazione e di supporto** per l'erogazione del servizio.

I processi di realizzazione presi in esame sono:

- Progettazione (vedi paragrafo 5);
- Offerta didattica (vedi paragrafo 6);
- Didattica (vedi paragrafo 7);
- Didattica di supporto (vedi paragrafo 8);
- Servizi di supporto (vedi paragrafo 9);
- Post laurea (vedi paragrafo 10).

Tutti i processi sono documentati in modo da avere una visione chiara delle attività del Corso di Laurea da tenere sotto controllo.

L'organizzazione ha definito le responsabilità per la gestione di tali processi ed ha individuato le caratteristiche importanti e/o critiche dei prodotti e dei processi per predisporre un efficace ed efficiente sistema di controllo e di monitoraggio sulle attività incluse nei processi.

Ogni processo è rappresentato come la sequenza di attività, ed ogni attività ha degli elementi in ingresso e degli elementi in uscita.

Le Visite Ispettive Interne, come definito nel Cap. 8 del MdQ, sono il principale strumento che il Corso di Laurea utilizza al fine di verificare:

- l'affidabilità e la ripetitività dei processi;

- la rilevazione e la prevenzione delle non conformità;
- la coerenza del flusso delle informazioni nei vari processi con gli obiettivi prefissati;
- le capacità di miglioramento;
- le problematiche in sospeso;

in modo tale da avere una visione chiara sull'andamento dei processi ed assicurare che siano coerenti con la politica del Corso di Laurea.

5. PROGETTAZIONE – RIPROGETTAZIONE CORSO

L'Organizzazione ha definito responsabilità, criteri generali e modalità per la progettazione/riprogettazione del corso di Laurea, al fine di assicurare il rispetto dei requisiti d'ingresso della progettazione e i requisiti relativi all'erogazione specifica.

La Giunta del Corso di Laurea individua il fabbisogno formativo da soddisfare.

La Commissione di Progettazione/Riprogettazione definisce le competenze e capacità in uscita, nonché gli obiettivi specifici del Corso di Laurea elaborando il progetto del Corso di Laurea. Identifica le risorse umane, strutturali, finanziarie, organizzative disponibili e necessarie. Verifica il rispetto dei vincoli posti da norme e regolamenti.

La Giunta del Corso di laurea esegue l'esame annuale delle disponibilità e opportunità del Corso di Laurea, dispone l'attivazione (o la disattivazione) degli insegnamenti e ne cura la pubblicazione.

I docenti incaricati provvedono quindi a predisporre i contenuti e i metodi didattici.

6. OFFERTA DIDATTICA

L'Organizzazione ha definito responsabilità, criteri generali e modalità per il riesame dei documenti contrattuali, al fine di assicurare che tutti i requisiti specificati agli studenti, necessari, cogenti e quelli specificati dal Corso di Laurea, risultino opportunamente definiti e documentati e che non ci siano ostacoli al loro soddisfacimento, evitando disguidi ed errori derivanti da errate interpretazioni.

La presentazione e promozione dell'offerta didattica non è gestita direttamente dal CdL (vedi Pro 2.1) bensì è affidata alla Commissione Orientamento e Tutorato di cui fa parte un docente o un ricercatore di ruolo appartenente al CCdL o al MD.

Tale docente, insieme al PCdL, cura che la promozione del CdL sia adeguata e che il target (gli studenti a cui indirizzare l'offerta didattica) sia stato identificato in modo tempestivo, accurato e coerente con le politiche, e, infine, ne riferisce al CCdL.

I rapporti con i fornitori di strumenti e servizi di comunicazione (sito web, mass media, brochure, manifesti, ecc.) vengono gestiti a livello di Facoltà, che esegue una pianificazione operativa dei singoli interventi di comunicazione. L'informazione al potenziale iscritto viene data dal personale incaricato ed adeguatamente formato, nei momenti definiti negli appositi orari.

L'iscrizione al CdL avviene con le tempistiche e le modalità definite nella procedura 2.2.

7. DIDATTICA

L'organizzazione ha definito le responsabilità ed ha pianificato lo svolgimento delle attività di erogazione della didattica del Corso, al fine di garantire un adeguato controllo dei processi di realizzazione. Le fasi di questo processo sono riassunte nello schema del capitolo 5.

Il controllo del processo di erogazione della didattica viene garantito attraverso una serie sistematica di passaggi e l'utilizzo di informazioni chiare e dettagliate:

- a) assegnazione degli incarichi a personale qualificato,
- b) definizione dei programmi e delle modalità di valutazione,
- c) definizione del calendario didattico,
- d) distribuzione di procedure/istruzioni volte a definire gli aspetti più critici del presente processo.

Le attività descritte, supportate da personale addestrato, sono i principali strumenti per assicurare condizioni di lavoro costanti ed organizzate e per prevenire Non Conformità.

In particolare, il Presidente del Corso di Laurea cura che quanto definito in procedura 3.1 avvenga nei termini temporali congrui con le scadenze imposte dall'Ateneo.

I docenti incaricati procedono alla definizione dei programmi in modo che siano coerenti con gli obiettivi del Corso di Laurea e alla definizione delle modalità di valutazione come definito in procedura 3.2.

Il responsabile del calendario didattico predispose il calendario tenendo conto di vincoli ed esigenze presenti come da istruzione 3.1.

In base a quanto definito, nel corso dell'anno accademico vengono svolte lezioni, ricevimenti ed esami. I docenti rispettano le regole definite nella procedura 3.2 per l'ordinaria erogazione della didattica e le regole definite nella procedura 3.3 per la valutazione dell'apprendimento. Il CdL ha disposto che i docenti si avvalgano del Mod. 01 per le comunicazioni interne, per eventuali rinvii e annullamenti delle lezioni, o altre informazioni che riguardano direttamente gli studenti, come definito nell'istruzione 0.1 "Gestione comunicazioni interne", anche se il principale mezzo di comunicazione maggiormente utilizzato resta comunque la posta elettronica.

Ciascun docente definisce i propri orari di ricevimento. Le tesi vengono svolte e valutate come da procedura pro. 3.2. e da istruzione istr. 3.3.

8. DIDATTICA DI SUPPORTO

La didattica di supporto prevede una serie di strumenti, le cui modalità di applicazione sono oggetto della Procedura 4.1.

- I laboratori interculturali: la giunta organizza le attività di laboratori di carattere interdisciplinare, individuando gli esperti del settore, definendo i contenuti, la data, la durata e i CFU da assegnare agli studenti e tramite il MD o la segretaria li comunica agli studenti tramite locandine e comunicazioni sul sito del CdL.
- Mobilità studenti: la mobilità studenti è gestita a livello di Ateneo dall'Ufficio Rapporti internazionali. Il CdL si incarica di garantire ai propri studenti l'accesso alle opportunità di scambio e mobilità, di gestire i rapporti con le università straniere ospitanti, di inserire le esperienze formative all'estero nell'ambito del percorso formativo dei singoli studenti, di valutare il riconoscimento delle esperienze didattiche e formative.

9. SERVIZI DI SUPPORTO

Fra i servizi di supporto gestiti dal Corso di laurea ci sono:

biblioteche, laboratori e sale studio: l'accesso, il funzionamento e l'aggiornamento sono gestite come da procedura 5.1

portineria: la copertura del servizio, la capacità informativa e comunicativa sono gestite come da procedura 5.1

informazione agli studenti: questo servizio viene gestito attraverso la gestione e l'aggiornamento del sito web, della bacheca e dalla presenza dei tutor e del Manager Didattico, come da istruzione 5.1

gestione dei piani di studio individuali: l'erogazione delle informazioni e le modalità di approvazione del piano di studi sono gestiti come indicato nel Vademecum per l'anno in corso (istruzione 5.2);

tutorato: la scelta e la formazione del tutor, l'erogazione del servizio da parte di questo sono gestiti come da procedura 5.2.

10. POST LAUREA

Attualmente il CdL non ha avuto la possibilità di verificare le procedure in merito in quanto il corso di laurea è di nuova istituzione e non ci sono stati ancora laureati. Ha però già previsto le attività da svolgersi come indicato nella procedura Pro 6.1 "Post-

Laurea" grazie alla positiva esperienza maturata con l'ex corso di laurea triennale in Lingue e cultura per l'impresa.

11. IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

L'Organizzazione ha definito le responsabilità e criteri generali per l'identificazione e la rintracciabilità dei servizi e delle strutture, al fine di garantire una gestione ordinata dei servizi erogati e per consentire, in caso di necessità, di risalire alle singole fasi dell'erogazione.

L'identificazione degli strumenti utilizzati e/o degli operatori/ambienti coinvolti nella realizzazione dei servizi è un aspetto importante per il corretto svolgimento delle attività e per prevenire errori; tale attività viene effettuata mediante la conservazione dei documenti di registrazione delle attività svolte sia relativi alla didattica, sia relativi ai servizi di supporto.

La rintracciabilità dei servizi/ambienti/operatori riveste particolare importanza qualora vengano individuate delle Non Conformità e si renda necessario, per individuare le cause delle Non Conformità o per valutarne la gravità e l'estensione, ripercorrere a ritroso le fasi e le componenti dell'erogazione e dei controlli, sino all'individuazione di attrezzature e personale impiegato.

12. APPROVVIGIONAMENTO ATTREZZATURE

Il CdL non gestisce direttamente i locali, le infrastrutture e le attrezzature che utilizza per l'erogazione dei servizi. Tali strutture sono messe a disposizione da Ateneo, Facoltà e Dipartimenti, che rispondono della loro adeguatezza.

E' responsabilità del CdL valutare tempestivamente le proprie esigenze in merito a locali, infrastrutture e attrezzature, in modo da comunicarle ai responsabili di Ateneo, Facoltà e Dipartimenti secondo i tempi e le modalità da questi stabilite.

In particolare le esigenze relative alle aule e ai laboratori sono comunicate rispettivamente alla Facoltà e al Centro Linguistico d'Ateneo secondo le modalità stabilite nell'istruzione 3.1 "Gestione calendario didattico"; le esigenze relative alla dotazione del laboratorio informatico vengono comunicate dai docenti al responsabile del laboratorio stesso secondo quanto stabilito nella procedura 5.1 "Gestione servizi di supporto"; le esigenze di acquisizione di libri di testo consigliati e adottati dai docenti vengono automaticamente recepite dal responsabile della biblioteca di Facoltà secondo quanto indicato dai docenti nel vademecum.

Il CdL gestisce direttamente la calendarizzazione delle attività al fine di utilizzare al meglio le infrastrutture disponibili, e verifica l'adeguatezza, il mantenimento in buono stato, la manutenzione e la pulizia dei locali e delle infrastrutture attraverso il monitoraggio della soddisfazione dei clienti, dei suggerimenti e dei reclami in merito alle stesse.

Il CdL pone particolare attenzione alle richieste e suggerimenti dei dipendenti relativi agli adeguamenti e sviluppi delle infrastrutture e ai requisiti specificati nelle leggi in materia di sicurezza sul lavoro e di ambiente, sollecitando, dove necessario, l'adeguamento da parte degli organi competenti delle infrastrutture che utilizza.

13. GESTIONE DELLE PROPRIETA' DEL CLIENTE

Il CdL ha definito responsabilità e criteri generali per la gestione delle proprietà degli studenti (fascicolo studenti, piano degli studi, libretti degli esami, dati personali sensibili) quando queste sono sotto il suo controllo e vengono da esso utilizzate.

Le eventuali Non Conformità in riferimento alla proprietà dello studente rilevate dal personale e non dipendenti dal CdL vengono notificate allo studente.

Il personale è istruito alla salvaguardia delle proprietà dello studente al fine di evitare danneggiamenti o deterioramenti. Le Non Conformità eventualmente riportate sulle

proprietà dello studente durante l'erogazione del servizio vengono gestite dal CdL in accordo con il proprietario.

1. OGGETTO E FINALITÀ

Le indicazioni del presente capitolo sono alla base dei processi di monitoraggio e misurazione del Sistema di Gestione della Qualità individuati dalla DG secondo gli obiettivi prefissati e la politica del Corso di Laurea.

Lo scopo di effettuare misurazioni e analisi di miglioramento è:

- dimostrare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la qualità;
- assicurare la soddisfazione delle parti interessate;
- verificare l'andamento delle prestazioni interne.

2. APPLICABILITÀ

Le misurazioni ed analisi di miglioramento possono essere applicate a tutti i processi interni nonché al Sistema di Gestione per la Qualità. I dati ottenuti risultano di fondamentale importanza per:

- creare una banca dati per studiare l'andamento dei processi;
- stabilire priorità degli interventi;
- impostare un autocontrollo periodico per monitorare il livello delle prestazioni.

3. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2008 - par.8

4. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e del CORPO DOCENTE

Il Corso di Laurea pone attenzione all'ascolto della voce del cliente ed effettua un monitoraggio della soddisfazione dello studente al fine di misurare le prestazioni del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

A questo scopo ogni docente provvede a consegnare allo studente un apposito questionario, come definito nell'istruzione 7.1.

I risultati raccolti, anche con l'eventuale utilizzo di tecniche statistiche, sono presentati alla DG che utilizzerà l'analisi come informazione fondamentale in sede di Riesame del Sistema Qualità. Inoltre esiste anche un'istruzione mirata al monitoraggio della soddisfazione del corpo docente così come descritto nella istruzione 7.2 al fine di tenere meglio sotto controllo anche la soddisfazione delle parti interessate intese come docenti e lettori/C.E.L.

5. VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE DELLA QUALITÀ

L'Organizzazione ha definito le responsabilità ed i criteri generali per l'effettuazione delle Visite Ispettive Interne (VII), al fine di valutare lo stato di applicazione e di efficacia del Sistema di Gestione della Qualità adottato; inoltre le risultanze delle VII vengono utilizzate come elemento oggettivo per l'effettuazione dei riesami del Sistema Qualità.

Le VII, vengono svolte periodicamente su tutte le aree ed i processi del Corso di Laurea.

Le VII sono uno strumento di particolare efficacia per mantenere un adeguato controllo sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità adottato e vengono svolte in conformità al Piano delle VII.

Le VII vengono svolte con spirito costruttivo allo scopo di evidenziare ed eliminare le eventuali non conformità, nonché di sensibilizzare il Personale interessato alle proprie responsabilità.

Il Piano delle VII viene predisposto da DG in sede di riesame del Sistema Qualità.

- La frequenza delle VII varia in relazione alla criticità dei processi da verificare e/o sulla base dei riscontri delle Verifiche Ispettive precedenti.
- Le VII vengono svolte da personale avente adeguata qualifica nominato dalla Direzione Generale (anche esterno) e può avvalersi della collaborazione di personale interno

competente nel settore da verificare, purché non direttamente responsabile dell'aspetto da verificare.

- Il Personale incaricato di condurre la VII è ritenuto responsabile della stessa, pertanto viene denominato Responsabile della Gestione della Verifica Ispettiva ed è dotato di formazione specifica.

I responsabili di ogni funzione che è stata sottoposta a VII, provvedono ad eliminare le carenze eventualmente evidenziate. Successivamente saranno verificate le azioni correttive messe in atto e la loro efficacia.

L'ufficio Assicurazione Qualità:

- raccoglie ed archivia tutta la documentazione sviluppata durante le VII.

Il Responsabile della gestione della VII:

- predispone le liste di spunto in relazione alle prescrizioni previste nella Norma e nei documenti del Sistema di gestione per la Qualità per i processi da verificare;
- comunica al Personale interessato la data e gli obiettivi della VII;
- esegue le VII effettuando interviste, riscontri sui documenti e verifiche sul posto;
- verifica la risoluzione delle carenze riscontrate nei tempi previsti;
- raccoglie tutta la documentazione relativa alla VII (Rapporto di Verifica Ispettiva, Non Conformità rilevate, Azioni Correttive) verificandone la completezza e la trasmette alla DG e alla AQ;

Il Responsabile del settore sottoposto a VII:

- collabora con il Responsabile della VII nelle varie attività, dimostrando evidenza oggettiva delle attività svolte;
- firma per presa visione ed accettazione i documenti della VII;
- elimina le carenze evidenziate in conformità alle prescrizioni notificategli dal Responsabile della VII.

6. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI E DEI PROCESSI

Il Corso di Laurea pianifica nelle apposite procedure o negli allegati programmi il monitoraggio dei processi e dei prodotti al fine di assicurare la conformità del Sistema di Gestione Qualità. Inoltre provvede attraverso gli indicatori di Qualità a verificare l'efficacia dei processi in fase del riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione.

Il Corso di Laurea provvede al monitoraggio dei processi e dei servizi attraverso controlli su:

- presenza delle risorse per la realizzazione dei servizi pianificati;
- qualifica del personale docente e non docente;
- coerenza dei programmi dei docenti con gli obiettivi dell'insegnamento;
- disponibilità docenti, carico di lavoro, disponibilità aule, altri vincoli nella definizione del calendario didattico, nell'assegnazione delle tesi, nella formazione delle commissioni di laurea;
- valutazione dell'apprendimento degli studenti;
- modalità e tempi di svolgimento delle tesi;
- adeguatezza di ambienti e attrezzatura didattica;
- servizi forniti da altre strutture dell'Ateneo;
- disponibilità, accessibilità aggiornamento e manutenzione di biblioteche e laboratori;
- adeguatezza piani di studio individuali;
- corretto andamento dei processi, attraverso la supervisione del PCdL;
- corretta installazione di software.

Il monitoraggio relativo all'efficacia dei processi viene infine realizzato in occasione del riesame della Direzione attraverso gli indicatori della qualità definiti.

6.1 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Organizzazione ha definito i processi di realizzazione da tenere sotto controllo mediante l'applicazione di indicatori stabiliti in funzione della tipologia di processo.

I dati indispensabili per poter ottenere un valore definito relativo all'indicatore impostato, vengono raccolti dai vari responsabili di settore che calcolano l'indice e verificano l'andamento nel tempo. Le modalità di raccolta dati ed analisi dei risultati variano a seconda dei settori e della tipologia di indicatore individuato.

I dati ottenuti saranno sottoposti ad una attenta analisi al fine di ottenere:

- Informazioni sulle prestazioni
- Informazioni sull'andamento dei processi
- Indicazioni per stabilire le priorità tra processi
- I rendimenti dei processi
- Indicazioni sulle metodologie adottate
- Indicazioni sulle Non Conformità

Le tecniche statistiche utilizzate variano a seconda del dato di partenza, ed i risultati numerici ottenuti vengono archiviati per predisporre una documentazione storica sull'andamento dei processi ed eventualmente impostare uno studio a lungo termine degli indici ricavati.

I risultati delle analisi statistiche, in termini di efficacia ed efficienza vengono registrati, e le informazioni risultanti rappresentano gli elementi di entrata per il riesame da parte della Direzione al fine di individuare eventualmente le attività di miglioramento da intraprendere.

6.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

L'organizzazione ha definito responsabilità e criteri generali per monitorare e misurare le caratteristiche dei servizi.

Per monitoraggio e misurazione dei servizi, si intendono l'esecuzione dei controlli prima, durante e dopo l'erogazione del servizio. Il Corso di Laurea, al fine di garantire la conformità dei propri prodotti, ha adottato precisi criteri per l'effettuazione dei controlli:

- definizione degli aspetti da controllare (tra cui: rispetto dei tempi, pulizia dei locali, presenza dei docenti, stato di funzionamento delle attrezzature, livello di progressione dell'apprendimento da parte degli studenti, ecc.);
- registrazione delle attività svolte e degli esiti riscontrati.

6.2.1 LO STATO DEI CONTROLLI

L'organizzazione ha definito responsabilità e criteri generali relativi allo stato dei controlli, al fine di rendere evidenti i criteri adottati per identificare i controlli a cui sono stati sottoposti i servizi.

A tal fine i servizi devono essere rintracciabili e i controlli registrati sistematicamente.

6.3 TECNICHE STATISTICHE: STRUMENTO DI MISURAZIONE DEI PROCESSI E DEI PRODOTTI

Le Tecniche Statistiche rappresentano un metodo di analisi efficace e vengono applicate per l'analisi periodica degli andamenti dei vari aspetti del Sistema di Gestione per la Qualità. Tali Tecniche possono essere impiegate:

- per l'analisi delle NC e dei relativi costi;
- per monitorare il grado di affidabilità dei fornitori;
- per l'analisi degli indicatori delle prestazioni.

7. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

L'organizzazione ha individuato i criteri generali per il trattamento delle Non Conformità riferite a prodotti, processi ed attività, affinché tali Non Conformità vengono gestite in modo controllato.

La gestione delle Non Conformità, definite come scostamenti da requisiti specificati, è un'attività particolarmente importante in quanto consente di tenere sotto controllo il problema rilevato, impedendo così ulteriori complicazioni e/o l'eventuale percezione della

Non Conformità da parte dell'utente. Inoltre consente di individuare valide soluzioni di miglioramento.

Una Non Conformità può nascere in una qualunque area, attività o prodotto. Come previsto nella Procedura 7.2, il personale che affrisce al Corso di Laurea e gli studenti che rilevano una NC o un reclamo hanno il compito di comunicarla al Manager Didattico, il quale:

- registra la NC o reclamo nel Modulo "Gestione NC/Reclami";
- valuta la fondatezza della NC/Reclamo;
- indica assieme alla DG i provvedimenti più opportuni da attuarsi e se necessario chiede anche parere alla Giunta del CdL;
- definisce i tempi e responsabilità per l'attuazione dei provvedimenti, previa approvazione della DG.

L'Ufficio Assicurazione Qualità verifica l'avvenuta effettuazione e l'efficacia dei provvedimenti attuati. Se l'intervento è stato efficace ed ha risolto il problema sottostante il reclamo/NC, l'AQ effettua la chiusura con esito favorevole e la comunica al MD, il quale provvede alla comunicazione dell'esito alla persona che aveva rilevato il reclamo/NC.

In caso di esito negativo, invece, l'AQ, quando lo ritiene opportuno, può attivare un'azione correttiva (vedi pro. 7.4).

8. ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione, per monitorare con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizza i dati rilevati attraverso:

- le Verifiche Ispettive;
- i riesami da parte della direzione;
- l'analisi degli indicatori stabiliti, secondo la politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità, dalla Direzione;
- il monitoraggio della soddisfazione del cliente.

In questo modo l'organizzazione individua le opportunità di miglioramento che gestirà attuando interventi specifici, a medio o lungo termine, a seconda del campo di intervento da attuare.

Le modalità di gestione dell'analisi e del miglioramento avvengono come descritto in procedura 7.3.

9. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

L'organizzazione attua le azioni correttive/preventive come uno strumento di miglioramento, per eliminare le cause di Non Conformità effettive o potenziali ed eliminare o limitare così le insoddisfazioni del Cliente ed i costi evitabili. Per questo ha definito in una procedura specifica (Pro. 7.4), responsabilità e criteri generali per la definizione e gestione di Azioni Correttive e Preventive.

Ogni situazione avversa alla Qualità (manifesta o potenziale), rilevata dall'analisi dei dati raccolti con gli indici di qualità, dalle verifiche ispettive interne dai riesami della direzione, viene sottoposta ad Azioni Correttive o Preventive.

9.1 AZIONI CORRETTIVE

Le Azioni Correttive possono attivarsi per:

- Non Conformità (violazione dei requisiti, reclami sollevati da parte di studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc.);
- esiti negativi delle Verifiche Ispettive;
- riesami del Sistema Qualità;
- reclami dei Clienti;
- osservazioni.

9.2 AZIONI PREVENTIVE

Le Azioni Preventive vengono intraprese qualora, analizzando i vari dati disponibili presso il Corso di Laurea o provenienti dall'esterno, si individuano delle situazioni a rischio che rendono opportune delle attività di miglioramento o di prevenzione:

- reclami dei Clienti;
- osservazioni degli addetti alle varie funzioni, i quali ravvisano carenze anche se non hanno dato origine a Non Conformità;
- proposte di miglioramento del Personale.

E' responsabilità di tutto il personale proporre suggerimenti e/o Azioni di miglioramento; tali proposte devono essere supportate da dati e/o documenti per agevolarne lo studio di fattibilità e vengono comunicate all'ufficio Assicurazione Qualità.

9.3 ORGANI INCARICATI

9.3.1 UFFICIO ASSICURAZIONE QUALITÀ'

L' AQ è il principale responsabile per il coordinamento e per l'applicazione delle Azioni Correttive e Preventive ed in particolare:

- a) supervisiona la corretta gestione dei reclami/NC, e valuta tutte le proposte di miglioramento; provvede alla raccolta di tutte le informazioni e dei dati disponibili (Registrazioni della Qualità, reclami dei Clienti, analisi statistiche, precedenti Azioni Correttive);
- b) organizza e coordina le riunioni per analizzare i dati e per individuare le opportune Azioni Correttive e Preventive, le quali devono definire:
 - o entità del problema attuale e probabili cause;
 - o obiettivo dell'Azione Correttiva e Preventiva;
 - o responsabilità, modalità, risorse e tempistica per le attività da svolgere;
 - o responsabilità e tempistica per il coordinamento e la verifica del corretto svolgimento;
- c) trasmette copia dei documenti ai responsabili interessati;
- d) supervisiona l'attuazione delle Azioni Correttive e Preventive sulla base del programma concordato;
- e) verifica il livello di efficacia o i risultati dell'Azione Correttiva e Preventiva, li registra su apposito modulo e li sottopone a DG che pone la sua firma;
- f) raccoglie ed archivia tutta la documentazione relativa alle Azioni Correttive e Preventive e provvede alla revisione dei documenti del Sistema Qualità che si sono dimostrati inadeguati o superati.

9.3.2 MANAGER DIDATTICO

Il Manager didattico riceve i reclami da parte dello studente (oppure tramite il tutor) e da parte dei membri dell'organizzazione (docenti, CEL e lettori, personale tecnico-amministrativo...), valuta la fondatezza del reclamo/NC e definisce assieme alla DG i provvedimenti più adeguati da attuarsi, interpellando quando necessario anche la Giunta di CdL.

9.3.3 COMPONENTI DEL GRUPPO ESAMINANTE LE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Il gruppo esaminante le cause principali delle Azioni Correttive e Preventive è formato da un gruppo base composto da:

- l'ufficio Assicurazione Qualità;
- la Giunta.

Il personale interessato all'Azione Correttiva e Preventiva partecipa alle riunioni come elemento propositivo e provvede ad applicare le attività previste.