



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrizione	Attività
Il documento descrive principi e modalità di conduzione degli audit interni e del riesame per il miglioramento continuo del sistema di gestione e dei servizi.	4.1 DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA 4.2 ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA 4.3 RIESAME

2 RIFERIMENTI (Cogenti e normativi)

- ® ISO9001:2008 §4.2
- ® ISO 9000:2005
- AQ_Procedura_audit (AVA)
- AQ_Processo_riesame (AVA)

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Acronimo	Definizione
RDD	Rappresentante della Direzione
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
R_SGQ	Responsabile Sistema Gestione per la Qualità (Area)
RQ	Responsabile Qualità di Struttura
NV	<i>Nucleo di Valutazione</i>

REV.	DATA DI EMISSIONE	VARIAZIONI RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE
2	19.2.2014	Integrazione del Modello AQ
1	31.1.2013	Riorganizzazione delle strutture didattiche
0	21.6.2011	prima emissione

REDAZIONE:
R_SGQVERIFICA:
PQAVALIDAZIONE:
PQAPAGINE:
1 di 4

4 PROCEDURA

Elementi in ingresso	Registrazioni	Processo
Elementi in ingresso al riesame		

Elementi in uscita	Registrazioni	Processo
Calendario di audit	AQ_Piano_audit (AVA)	
Rapporto di audit	AQ_Rapporto_audit (AVA)	PSQ_DIR3 "Gestione NC/AC/AP"
Rilevazione della customer satisfaction	Rapporto di Riesame (AVA)	
Elementi in uscita al riesame		

4.1 DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA

Descrizione Il programma di audit è una componente del Modello AQ e viene attuato contestualmente all'audit AVA (vedi documento cogente AQ_Procedura_Audit).

Gli obiettivi generali del programma di audit sono:

- la determinazione del grado di conformità del sistema di gestione ai requisiti della norma ISO9001:2008 e delle cogenze applicabili,
- la verifica dell'efficacia del sistema di gestione nel raggiungimento dei livelli di servizio dichiarati,
- l'identificazione degli ambiti di miglioramento.

Il programma di audit si estende a tutti i processi del sistema di gestione per la qualità.

PQA e RDD definiscono eventuali obiettivi e criteri aggiuntivi al programma di audit, tra i quali:

- supporto alla verifica di conformità ad altri standard normativi (ad esempio per l'accreditamento dei CdS) che considerano tra i loro requisiti l'attuazione di un sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici,
- supporto alla misurazione della performance, secondo la normativa cogente applicabile.

PQA:

- definisce il calendario degli audit.
- pubblica on-line il programma di audit.

Output AQ_Piano_audit (AVA)

Interfacce

4.2 ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

Descrizione Il programma di audit viene attuato nelle fasi previste dalla procedura di audit AVA (vedi documento cogente AQ_Procedura_Audit).

Output AQ_Rapporto_audit (AVA)

Interfacce

4.3 RIESAME

Descrizione L'attività di riesame SGQ ha lo scopo di assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, valutando le opportunità di miglioramento.

Gli elementi in ingresso al riesame sono:

- grado di attuazione del programma
- grado di raggiungimento degli obiettivi operativi
- livelli di erogazione dei servizi
- risultati degli audit
- informazioni di ritorno degli stakeholder (interni ed esterni)
- prestazioni dei processi (incluso il processo di audit)
- stato delle azioni correttive e preventive
- azioni derivanti da precedenti riesami
- innovazione tecnologica e/o organizzativa

Gli elementi in uscita al riesame sono:

- miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei processi
- miglioramento dei servizi in relazioni ai requisiti degli utenti
- esigenze di risorse

L'attività di riesame SGQ viene svolta dai GAV nell'ambito del riesame AVA (vedi documento cogente AQ_Processo_riesame).

Output Rapporto di riesame (AVA)

Interfacce

5 RESPONSABILITÀ E STAKEHOLDER

	STAKEHOLDER		
Process owner	Interfacce (Ingresso)	Interfacce (Uscita)	Utenti
DIR	PQA	GAV	

Sottoprocesso	DIR	R_SGQ	RQ	PQA
1 DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA	I	R	I	R
2 ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA	R	C	C	C
3 RIESAME	R	C	C	C

Legenda

R = responsabile

C = collabora

I = informato

