



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrizione	Sottoprocessi
Il documento descrive le attività di definizione e registrazione dei piani degli studi individuali.	4.1 ACCESSO AL SERVIZIO 4.2 ATTIVITÀ PREPARATORIE 4.3 PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO 4.4 RECUPERO DEL SERVIZIO

2 RIFERIMENTI (Cogenti e normativi)

- ® ISO9001:2008 §7.5
- ® ISO 9000:2005
- Documentazione ESSE3 (<http://formazione.unipr.it/course/view.php?id=18>)
- Tempi medi di erogazione dei servizi (http://www.unipr.it/sites/default/files/albo_pretorio/allegati/30-10-2013/servizi_erogati_-_area_4.pdf)

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Acronimo	Definizione
ESSE3	Sistema informativo delle carriere studente
R_SGQ	Responsabile Sistema Gestione per la Qualità (Area)
R_STUD	Responsabile Servizi carriera studenti (Segreteria Studenti)
RPP	Responsabile Procedimento di Pubblicazione
RQ	Responsabile Qualità di Struttura
SET_STUD	Capo Settore Gestione Carriere Studenti
SET_COM	Settore Comunicazione di Ateneo
STAFF_IV	Supporto informatico dell'Area Dirigenziale Didattica
UAS	Polo di gestione interfaccia Dipartimenti - Unità di Alta Specializzazione
U-GOV	Sistema informativo di gestione della didattica

REV.	DATA DI EMISSIONE	VARIAZIONI RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE
1	17.2.2014	Integrazione AVA
0	30.6.2011	prima emissione

REDAZIONE:
R_SGQVERIFICA:
UASVALIDAZIONE:
RDDPAGINE:
1 di 4

4 PROCEDURA

Elementi in ingresso	Registrazioni	Procedura documentata
Offerta formativa	<i>entry nel sistema informatizzato di gestione offerta formativa (U-GOV)</i>	PSQ_SER1 "Offerta formativa"
Credenziali di accesso ai servizi		PSQ_SER3 "Immatricolazione"

Elementi in uscita	Registrazioni	Procedura documentata
Registrazione piano degli studi	<i>entry nel sistema informatizzato di gestione studenti di Ateneo (ESSE3)</i>	PSQ_SER6 "Carriera Studenti" PSQ_SER7 "Esami di profitto" PSQ_SER8 "Laurea"

Indicatore	Valore di accettazione	Responsabilità diretta	Contributo diretto
% apertura effettiva di sportello	95%	R_STUD	SET_STUD
% servizi ad accesso multicanale	100%	SET_SITA	
% accessibilità dei servizi on-line	99%	SET_SITA	
Tempo di risposta alle richieste e-mail	<= 2 giorni	R_STUD	SET_STUD
Tempo di registrazione del piano di studio	<= 45 gg. dall'acquisizione della delibera CdS o - dalla ricezione del piano approvato dal docente incaricato o - dalla conferma da parte dello studente per i piani online (CdS coorte 13/14)	R_STUD	SET_STUD
% disponibilità di informazioni on-line sui servizi	100%	SET_COM	RPP
% disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)	100%	SET_COM	RPP
% risposte positive di customer satisfaction	prima applicazione	R_STUD	SET_STUD

Per maggiori approfondimenti e per la misura degli indicatori, vedi documento controllato REG_8_2_A "Standard di qualità".

4.1 ACCESSO AL SERVIZIO

Descrizione Le modalità di gestione dei piani di studio individuali e dei curricula sono descritte sul sito istituzionale di Ateneo ed includono:

- i canali di inoltro della richiesta di servizio
- eventuali modalità specifiche per particolari categorie di studenti (es.: studenti disabili, studenti stranieri, studenti lavoratori, ecc.)
- la modulistica in uso
- la documentazione da allegare
- tempistica (date di interesse, tempi di risposta)
- modalità di reclamo
- la struttura tecnico-amministrativa di riferimento

RPP verifica la completezza e l'aggiornamento delle informazioni di accesso.

Output Informazioni di accesso ai servizi e modulistica on-line.

Interfacce SET_COM pubblica le informazioni di accesso ai servizi e la modulistica in uso sul portale istituzionale

4.2 ATTIVITÀ PREPARATORIE

Descrizione R_SSD definisce le regole di scelta in U-GOV

R_STUD:

- verifica la coerenza delle regole di scelta importate da U-GOV, secondo quanto descritto nella documentazione ESSE3
- segnala eventuali discordanze STAFF_IV e a R_SSD

Output

Interfacce

4.3 PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Descrizione Il procedimento amministrativo è dematerializzato, secondo le disposizioni cogenti, mediante accesso diretto allo spazio web dello studente (WEB-ESSE3)

Output Registrazione del piano di studio nel libretto dello studente on-line

Interfacce

4.4 RECUPERO DEL SERVIZIO

Descrizione R_STUD, nel caso in cui si presentino condizioni che impediscono l'erogazione conforme del servizio, attiva il recupero del servizio attraverso l'applicazione della procedura documentata PSQ-DIR3 "Gestione NC/AC/AP".

Output

Interfacce

5 RESPONSABILITÀ E STAKEHOLDER

	STAKEHOLDER		
Process owner	Interfacce (Ingresso)	Interfacce (Uscita)	Utenti
R_STUD	CdS SET_SITA SET_COM STAFF_IV		Studenti iscritti

Sottoprocessi	R_STUD	R_SSD	RPP	RQ	SET_COM, SET_SITA, STAFF_IV
1 ACCESSO AL SERVIZIO	R		C	C	R
2 ATTIVITÀ PREPARATORIE	R	C			
3 PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	R				
4 RECUPERO DEL SERVIZIO	R			C	C

Legenda

R = responsabile

C = collabora

I = informato