



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrizione	Sottoprocessi
Il documento descrive le modalità di realizzazione dei procedimenti amministrativi inerenti la gestione della carriera universitaria, successivi all'immatricolazione e precedenti l'esame conclusivo dei cicli di studio vigenti.	4.1 ACCESSO AL SERVIZIO 4.2 ACCETTAZIONE 4.3 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI 4.4 CONCLUSIONE DEL SERVIZIO 4.5 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_SSD	Capo Servizio Specialistico per la Didattica
R_STUD	Capo Servizio carriera studenti (Segreteria Studenti)
RPP	Responsabile Procedimento di Pubblicazione
RQ	Responsabile Qualità di Struttura
SET_STUD	Capo Settore Gestione Carriere Studenti
SET_SITA	Settore Informatico 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	PAGINE:
1	17.2.2014	Integrazione AVA	1 di 6
0	17.6.2011	prima emissione	

4 PROCEDURA

Elementi in ingresso	Registrazioni	Procedura documentata
Autocertificazione del diploma di maturità	MOD A/2	PSQ_DIR1 "Documentazione"
Autocertificazione di titolo accademico	MOD A/3	
Autocertificazione di titolo accademico straniero	MOD A/4	
Autocertificazione di diplomi stranieri	MOD A/5	
Richiesta di iscrizione in qualità di ripetente	MOD A/6	
Comunicazione indirizzo Piano di Studio e esami complementari	MOD A/7	
Domanda di trasferimento in partenza	MOD A/8	
Domanda di passaggio	MOD A/9	
Richiesta duplicato di libretto / pergamena	MOD A/11	
Richiesta di certificato	MOD A/13	
Rinuncia agli studi	MOD A/16	
Richiesta di restituzione del Diploma originale di Scuola Media Superiore a seguito di decadenza	MOD A/17	
Delega generica da presentare alla Segreteria Studenti	MOD A/18	
Domanda di iscrizione sotto condizione	MOD A/19	
Domanda di opzione alla Laurea Magistrale	MOD A/30	
Domanda per trasferimenti in arrivo da altra Università	MOD A/31	
Domanda per la temporanea dispensa dalla prima rata di tasse e contributi	MOD A/32	
Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (generica)	MOD A/37	
Autocertificazione di invalidità fino al 65%	MOD A/39	
Autocertificazione disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)	MOD A/39 BIS	
Autocertificazione di cambio di residenza o domicilio	MOD A/40	
Domanda di iscrizione al corso singolo	MOD A/41	
Pratica di trasferimento	REG_7_5_C Pratica di trasferimento	
Data entry del Corso di Studio	<i>entry nel sistema informatizzato di gestione studenti di Ateneo (GISS)</i>	PSQ_SER1 "Offerta formativa"
Date di interesse degli studenti	Manifesto degli Studi di Ateneo Manifesto degli Studi di Facoltà	

Elementi in uscita	Registrazioni	Procedura documentata
Documentazione amministrativa		

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 erogazione dei servizi	vedi sotto	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

Tempo massimi di erogazione dei servizi

Procedimento amministrativo	Tempi massimi di conclusione
Ammissione studenti stranieri	90 gg. dal momento dell'acquisizione della domanda salvo accertamento della validità dei titoli e previa deliberazione degli Organi Accademici
Ammissione o iscrizione di soggetti che hanno conseguito titoli di studio all'estero	60 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria
Passaggio ad altro corso di laurea o di diploma	60 gg. dall'acquisizione delle delibere degli Organi competenti
Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma	30 gg. dall'acquisizione delle deliberazioni dei CdS. I CdS sono tenuti a deliberare entro 45 gg. dalla istanza dell'interessato
Passaggio ad altro corso di laurea	30 gg. dalla data di delibera Cds. I CdS sono tenuti a deliberare entro 45 gg. Dalla presentazione dell'istanza.
Iscrizione di studenti a corsi singoli	30 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria
Rilascio certificati	15 gg. dalla acquisizione della domanda fatta salva la regolarizzazione della carriera dello studente
Rilascio diplomi originali di Laurea e Laurea magistrale	18 mesi dalla data di conseguimento del titolo
Decadenza dalla qualità di studente	60 gg. dalla verifica dell'avvenuto accertamento
Rinuncia agli studi	5 gg. dalla presentazione dell'istanza
Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei	90 gg. dall'acquisizione dei dati da parte degli Atenei di provenienza e previa deliberazione dei competenti CdS da adottarsi entro 45 giorni
Riconoscimento di titolo estero	270 gg. dalla presentazione dell'istanza

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 L'accesso ai servizi di gestione della carriera universitaria avviene in modalità multicanale, su richiesta specifica dello studente che può essere inoltrata:

- in presenza allo sportello
- per posta ordinaria
- fax
- per posta elettronica
- on-line (per servizi specifici)

Le modalità di accesso sono descritte on-line 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 e della modulistica on-line, di concerto con SET_STUD.

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

Interfacce STAFF_IV attiva l'apposita funzionalità WEB-ESSE3
SET_COM pubblica on-line le informazioni di accesso ai servizi e la modulistica in uso.

4.2 ACCETTAZIONE

Descrizione R_STUD

- verifica quotidianamente le richieste pervenute non in presenza (posta ordinaria, fax, e-mail, on-line),
- verifica la conformità della richiesta rispetto alle condizioni di accesso dichiarate,
- in caso di requisiti non soddisfatti (documentazione non corretta e/o incompleta) provvede al recupero del servizio,
- in caso di requisiti soddisfatti provvede all'attivazione del procedimento amministrativo
- archivia la comunicazione (nel caso di richieste pervenute non in presenza, vedi procedura documentata **PSQ_DIR1 "Documentazione"**)

Output

Interfacce

4.3 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Descrizione STUD_BCK provvede all'attuazione del procedimento amministrativo, in conformità alle normative vigenti.

Le modalità di attuazione dei procedimenti amministrativi di carriera studenti sono descritte le istruzioni operative contenute nei documenti controllati:

- IO_SER6.1 "Procedimenti semplici"
- IO_SER6.2 "Procedimenti in CdS"
- IO_SER6.3 "Procedimenti con visto rettorale"

Output Documentazione amministrativa (a supporto del servizio richiesto)

Interfacce

4.4 CONCLUSIONE DEL SERVIZIO

Descrizione R_STUD:

- comunica allo studente la conclusione del procedimento
- trasmette allo studente la documentazione amministrativa a supporto del servizio richiesto

Output Trasmissione della documentazione amministrativa (a supporto del servizio richiesto)

Interfacce

4.5 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

Process owner	STAKEHOLDER		
	Interfacce (Ingresso)	Interfacce (Uscita)	Utenti
R_STUD	CdS Docenti SET_SITA SET_COM	CdS Docenti	Studenti: • in corso • fuori corso • dottorandi • stranieri • disabili

Sottoprocessi	R_STUD	RQ	RPP	SET_COM , SET_SITA
1 ACCESSO AL SERVIZIO	R		C	C
2 ACCETTAZIONE	R			
3 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	R			
4 CONCLUSIONE DEL SERVIZIO	R			
5 RECUPERO DEL SERVIZIO	R	C		C

Legenda

R = responsabile

C = collabora

I = informato