



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrizione	Sottoprocessi
Il documento descrive le modalità di definizione del calendario degli appelli, di iscrizione e verbalizzazione degli esami di profitto e di visualizzazione dell'esito da parte dello studente	4.1 CALENDARIO DEGLI ESAMI DI PROFITTO 4.2 DOCUMENTAZIONE ISTRUTTORIA 4.3 ISCRIZIONE AGLI APPELLI 4.4 VERBALIZZAZIONE APPELLI 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>)

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Acronimo	Definizione
ESSE3	<i>Sistema informativo delle carriere studente</i>
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_COM	<i>Settore Comunicazione e relazioni esterne</i>
STAFF_IV	<i>Supporto informatico dell'Area Dirigenziale Didattica</i>
UAS	Polo di gestione interfaccia Dipartimenti - Unità di Alta Specializzazione
U-GOV	<i>Sistema informativo di gestione della didattica</i>

REV.	DATA DI EMISSIONE	VARIAZIONI RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE	PAGINE:
1	17.2.2014	Revisione ESSE3	1 di 4
0	17.6.2011	prima emissione	

4 PROCEDURA

Elementi in ingresso	Registrazioni	Procedura documentata
Sessioni d'esame	<i>Manifesto degli Studi</i>	PSQ_SER1 "Offerta formativa"
Registrazione del piano degli studi	<i>entry nel sistema informatizzato di gestione studenti di Ateneo (ESSE3)</i>	PSQ_SER2 "Piano degli studi"

Elementi in uscita	Registrazioni	Procedura documentata
Calendario degli esami di profitto	pubblicazione on-line	
Assegnazione delle aule per gli esami di profitto		
Verbalizzazione e visualizzazione degli esami di profitto	<i>entry nel sistema informatizzato di gestione studenti di Ateneo (ESSE3)</i>	

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 verbalizzazione dalla data di verbale	45 giorni	R_STUD	DOCENTI
Tempo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	>=30 giorni	R_SSD	DOCENTI
% 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 CALENDARIO DEGLI ESAMI DI PROFITTO

Descrizione	R_SSD <ul style="list-style-type: none"> • Rileva le date proposte dai docenti, per ciascuna sessione d'esame; • Verifica la conformità delle date al regolamento didattico e ai criteri definiti dal CdS, ai e alla disponibilità di aule • Redige il calendario esami di profitto; • Inserisce le date nei sistemi informativi in uso (ESSE3, CampusNET, IscrizoNET) • Comunica agli utenti la pubblicazione del calendario
	RPP pubblica on-line il calendario degli esami di profitto
Output	Calendario degli esami di profitto Date inserite nei sistemi informativi (ESSE3, CampusNET, IscrizoNET)
Interfacce	CdS definisce il Regolamento didattico del CdS e i criteri di erogazione degli esami di profitto

4.2 DOCUMENTAZIONE ISTRUTTORIA

Descrizione	R_STUD provvede alla stampa e alla distribuzione dei codici a barre relativi a ciascun insegnamento, utilizzando l'apposita funzionalità informatizzata (ESSE3)
Output	Etichette dei codici a barre per ciascun insegnamento
Interfacce	

4.3 ISCRIZIONE AGLI APPELLI

Descrizione	L'iscrizione agli esami di profitto avviene on-line, in modalità differenziate a seconda dei CdS. A partire dalla coorte 2013/2014, l'iscrizione dovrà avvenire obbligatoriamente anche nel sistema di gestione delle carriere (ESSE3). Le modalità di accesso sono descritte on-line ed includono: <ul style="list-style-type: none"> • 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. Liste degli studneti iscritti agli appelli
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 sul portale istituzionale

4.4 VERBALIZZAZIONE APPELLI

Descrizione	R_STUD provvede alla verbalizzazione dell'esito dell'esame di profitto nelle modalità descritte le istruzioni operative contenute nel documento controllato IO_SER7.1 "Verbalizzazione esami di profitto" .
--------------------	--

L'esito della procedura amministrativa è accessibile on-line da parte dello studente.

Output Esame verbalizzato e accessibile nell'area studente (WEB-ESSE3)

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_COM STAFF_IV		Studenti iscritti

Sottoprocessi	R_STUD	R_SSD	RPP	RQ	SET_COM, STAFF_IV
1 CALENDARIO DEGLI ESAMI DI PROFITTO		R	C		
2 DOCUMENTAZIONE ISTRUTTORIA	R	C			
3 ISCRIZIONE AGLI APPELLI	C	R	C		C
4 VERBALIZZAZIONE ESAMI	R				
5 RECUPERO DEL SERVIZIO	R	C		C	C

Legenda

R = responsabile

C = collabora

I = informato