



Acronimo	Definizione
CdF	Consiglio di Facoltà
CdS	Consiglio di Corso di Studio
CUN	Consiglio Universitario Nazionale
CNT_DID	Centro servizi - Responsabile organizzazione della didattica
CNT_DIR	Centro servizi - Direzione
CNT_RQ	Centro servizi - Responsabile qualità
CNT_SA	Centro servizi - Segreteria amministrativa
CNT_SI	Centro servizi - Responsabile Sistema informativo
DIR	Direzione (Dirigente Area Didattica, Direttori di Dipartimento, Direttore di centro)
DOC	Servizi di documentazione didattica
DOC_BCK	Servizi di documentazione didattica - back office
DOC_FLN	Servizi di documentazione didattica - front line
LAB	Servizi di laboratorio didattico
LAB_BCK	Servizi di laboratorio didattico - back office
LAB_FLN	Servizi di laboratorio didattico - front line
LOG	Servizi logistici e audiovisivi
LOG_BCK	Servizi logistici e audiovisivi - back office
LOG_FLN	Servizi logistici e audiovisivi - front line
NV	<i>Nucleo di Valutazione di Ateneo</i>
OFF	Servizi di offerta formativa
OFF_BCK	Servizi di offerta formativa - back office
OFF_FLN	Servizi di offerta formativa - front line
PQA	Presidio Qualità di Ateneo
PRES_RQ	Segreteria di Presidenza - Responsabile qualità
R_DOC	Responsabile Servizi documentazione didattica
R_LAB	Responsabile Servizi laboratorio didattico
R_LOG	Responsabile Servizi logistici e audiovisivi
R_OFF	Responsabile Servizi offerta formativa
R_SGQ	Responsabile Sistema Gestione per la Qualità (Area)
R_STUD	Responsabile Servizi carriera studenti
RAD	<i>Ordinamenti didattici</i>
RDD	Rappresentante della Direzione
RQ	Responsabile Qualità di Facoltà/Corso di Studio
SEG_PRES	Segretario di Presidenza
SER_PROT	<i>Servizio Prevenzione e Protezione</i>

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
1 del 31.1.2013	R_SGQ		RDD		1 di 5

SET_COM	Settore Comunicazione e relazioni esterne
SET_ECO	Settore Economato
SET_FRM	Settore Formazione
SET_LNG	Settore Abilità linguistiche
SET_SITA	Settore Informatico e telecomunicazioni di Ateneo
SET_TEC	Settore Tecnico
SET_STUD	Settore Gestione Studenti - Capo Settore
SET_STUD_RQ	Referente qualità Settore gestione carriere studenti
SET_VIG	Settore Vigilanza e Logistica
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità dei Servizi didattici di Ateneo
SI	Servizi di sistema informativo
STAFF_IV	Strutture di Staff IV Area Dirigenziale
SSD	Servizi Specialistici per la Didattica dipartimentale
STUD	Servizi di carriera studenti
STUD_BCK	Servizi di carriera studenti - back office
STUD_FLN	Servizi di carriera studenti - front line
STUD_RQ	Segreteria Studenti - Responsabile qualità
UAS	Polo di gestione interfaccia Dipartimenti - Unità di Alta Specializzazione

Definizione	Significato
Alta Direzione	Organi di Ateneo
Attività preliminari ai servizi per la didattica frontale	Attività di allestimento e controllo di spazi e laboratori didattici, necessarie per consentirne l'accesso da parte degli utenti e lo svolgimento della didattica in presenza in modalità controllata
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stato soddisfatti
Documentazione controllata	Documentazione, registrazioni incluse, necessaria per stabilire, attuare e tenere aggiornato SGQ e per sostenere un'efficace operatività dei Processi SGQ
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa
Documento informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Indicatori di erogazione	Misura di efficacia del servizio
Interfaccia	Struttura tecnico-amministrativa coinvolta nell'erogazione dei servizi e nel funzionamento dei processi ma non inclusa in SGQ
Manifesto degli Studi	Insieme delle norme e delle informazioni di attuazione dell'offerta formativa e di programmazione delle attività didattiche
Matrice delle Responsabilità	Descrizione delle responsabilità delle Funzioni SGQ nell'ambito di un Processo SGQ, in particolare: Autorizza, Responsabile, Collabora, Informato
Obiettività nel processo di trattamento dei reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura: pubblicità, accessibilità e comprensione del Processo da parte del personale tecnico-amministrativo e dei reclamanti</li> <li>• Imparzialità: assenza di pregiudizi nei confronti del reclamante, del personale coinvolto o dell'organizzazione</li> <li>• Riservatezza: protezione dell'identità del reclamante</li> <li>• Accessibilità: possibilità del reclamante di accedere al Processo</li> <li>• Completezza: individuazione e verifica dei fatti rilevanti</li> <li>• Equità: trattamento equo a tutte le parti interessate coinvolte</li> <li>• Sensibilità: trattamento di ogni singolo caso nel merito, prestando la dovuta attenzione a differenze ed esigenze individuali</li> </ul>
Modello AQ	Modello di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio
Obiettivi per la Qualità	Obiettivi assegnati a Strutture SGQ
Parti interessate	(v. Stakeholder)
Personale TA	Personale tecnico-amministrativo afferente alle strutture SGQ
Portale SGQ	Sito web di riferimento SGQ
Referenti SGQ	Insieme delle funzioni SGQ di supporto alla gestione della Qualità (R_SGQ, UAS, RQ_STUD, RQ_CNT)
Processi SGQ	Attuazione dell'approccio per processi alle attività delle Strutture SGQ
Profilo di competenza SGQ	Definizione delle tipologie e grado di conoscenze e comportamenti delle Funzioni SGQ
Process owner	Funzione SGQ con il compito di coordinare l'attuazione del Processo SGQ
Protocollo di servizio	Standard di erogazione di Strutture di interfaccia
Recupero del servizio	Modalità per la conclusione del servizio anche in assenza dei requisiti di erogazione
Qualità effettiva del servizio	Insieme delle dimensioni rilevanti e delle proprietà che devono caratterizzare l'erogazione del servizio. La qualità effettiva rappresenta un tratto costitutivo dell'efficacia del servizio ed è riconducibile agli effetti positivi, prodotti da alcune specifiche iniziative organizzative sul processo di erogazione del servizio
Responsabile di struttura SGQ	Funzione tecnico-amministrativa con ruolo di responsabilità di Struttura SGQ, definito da organigramma di Ateneo

Riesame AVA	Processo di autovalutazione e riesame del Corso di Studio
Servizi didattici	Servizi tecnico-amministrativi di supporto alla "funzione primaria didattica"
Struttura di interfaccia	Strutture tecnico-amministrative di Ateneo o soggetti esterni che forniscono input ai Processi SGQ e/o impattano sui Servizi SGQ
Servizi SGQ	Servizi didattici inclusi nell'ambito di certificazione di qualità
Stakeholder	Soggetti che influenzano, anche indirettamente, i Processi SGQ o che sono destinatari, anche indirettamente dei Servizi SGQ
Strutture SGQ	Strutture tecnico-amministrative che rientrano nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità
Utenti SGQ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Studenti, nelle diverse fasi del percorso formativo (studenti potenziali, matricole, iscritti-frequentanti, laureandi, laureati, rappresentanti degli studenti)</li><li>• Docenti</li></ul>

Definizione	Significato
Ordinamento didattico	Insieme delle norme che regolano i curricula del singolo Corso di Studio, ovvero le denominazioni e gli obiettivi formativi con le relative classi di appartenenza, il quadro generale delle attività formative da inserire nei curricula, i crediti assegnati a ciascuna attività formativa e a ciascun ambito e le caratteristiche della prova finale per il conseguimento del titolo di studio
Personale tecnico-amministrativo	Personale contrattualizzato assegnato alle strutture incluse nell'ambito di certificazione (comprese le strutture di interfaccia ed in outsourcing)
Plessi didattici	Locali dell'Università degli Studi di Parma dove si svolgono le attività didattiche frontali.
Prenotazione dei servizi di supporto alla didattica frontale	Richiesta di utilizzo programmato di aule, laboratori e di documentazione didattica
Process owner (proprietario del processo)	Funzione tecnico-amministrativa che sovrintende l'attuazione del processo. Di norma il process owner coincide con il Capo Settore o il Responsabile di struttura tecnico-amministrativa. Non necessariamente coincide con il Responsabile qualità.
Programma di audit	Insieme di uno o più audit, pianificati per un arco di tempo definito e orientati verso uno scopo specifico, comprendente tutte le attività necessarie per pianificare, organizzare ed eseguire gli audit
Protocollo di servizio	Insieme di standard erogati da struttura di interfaccia
Responsabile di plesso	Funzione che sovrintende la gestione operativa del plesso.
Responsabile qualità di area (R_SGQ)	Funzione di coordinamento dei responsabili qualità di Facoltà e di struttura tecnico-amministrativa
Responsabile qualità di Facoltà	Funzione di coordinamento dei responsabili qualità di strutture tecnico-amministrative che erogano ai servizi didattici per una determinata Facoltà
Responsabile qualità di struttura tecnico-amministrativa	Funzione di verifica dell'attuazione del sistema di gestione per la qualità per quanto di competenza alla struttura di afferenza
Servizio	Attività che genera valore per l'utente (interno e/o esterno all'Ateneo) e che può svolgersi con uno o più procedimenti amministrativi