



Data audit	Obiettivi	Gruppo audit	Strutture coinvolte
8.7.2011	1. determinazione del grado di conformità del sistema di gestione ai requisiti della norma ISO9001:2008 e delle cogenze applicabili 2. verifica dell'efficacia del sistema di gestione nel raggiungimento dei livelli di servizio dichiarati 3. identificazione degli ambiti di miglioramento	Dott.ssa Rosita Naliato Dott. Emilio Iori	Segreteria di Presidenza della Facoltà di Economia Servizio Segreteria Studenti della Facoltà di Economia CSIBE

Note generali

Personale intervistato:

Simona Ferrari. (Segreteria Studenti),

Giuseppina Troiano Tiziana Incerti Valli Barbara Violi (Segreterie di Presidenza),

Maria Antonietta Marazzi (CSIBE)

L'obiettivo del team di verifica è quello di seguire l'iter di ingresso dello studente dalla prima immatricolazione alla laurea.

Processo	Evidenza oggettiva	C	NC	Note
Conoscenza del SGQ	Verificata consapevolezza impostazione SGQ per Facoltà e conoscenza nuova collocazione procedure, istruzioni, registrazioni, mappa dei processi di Facoltà.	X		
Comunicazione interna/esterna			X	Oss. Rispetto alle modalità di gestione delle lauree triennali non è stato formalizzato/reso noto un regolamento di pubblico accesso. N.C. Sarebbe opportuno migliorare e standardizzare le modalità di comunicazione esterna per le singole Facoltà (rif. documenti pubblicati sul sito).
Obiettivi di miglioramento	Obiettivi di qualità per la segreteria: rif. Piano della performance 2011	X		Oss. In fase di definizione azioni concrete per il Piano della Performance.
Definizione responsabilità e Organigramma di Facoltà	Verificata nomina Responsabile qualità di Facoltà. Non è stato definito in modo nominativo.		X	N.C. E' essenziale definire ed approvare ruoli e responsabilità entro il mese di luglio 2011 Oss: è in fase di approvazione la definizione dei nominativi e delle responsabilità
Misurazioni	Indicatori di processo: verificata gestione indicatori a.a. 2010-11 (Rif. Reg. 8_2_A) verificata gestione risposte mail, apertura sportello, tempi di consegna delle pergamene. Presso le Segreterie di Presidenza di Economia non sono stati raccolti dati di indicatori di processo.		X	N.C. Nonostante la definizione degli standard relativi agli indicatori di processo (anche sulla base della delibera del CIVIT n 88 e 89) tutti gli attori coinvolti non hanno misurato le performance individuate. Oss: sarebbe opportuno che la modulistica predisposta fosse compilata e riunita da tutti gli attori coinvolti dal percorso di facoltà.

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
0 del 27.6.2011	R_SGQ	RDD	RDD	RDD	1 di 4

Processo	Evidenza oggettiva	C	NC	Note
Carriera studenti	Verificate matricole (estrapolazione GISS) a.a. 2010-11. In particolare A. Michela matricola 22378/0 - Beati Nicolò 23705/3 - Bonini Walter 27655/7. Verificata documentazione fascicolo personale delle matricole di cui sopra.	X		
Laurea	Laurea: sessione autunnale 2009-10 triennale (cambiato in base alla delibera CdF nell'anno 2005). Verificata gestione pergamene (rif. controllo iter pergamene a.a. 2010-11). Verificata minuta di controllo esami di laurea.	X		
Piani di studio	Beati Nicolò: passaggio di corso da scienze dell'architettura (a.a. 2009-10) a economia (a.a. 2010-11). Definizione decreto rettorale di approvazione 22 aprile 2011 del passaggio. Passaggi in entrata a.a. 2010-11 Verificata gestione Piani di studio (curriculum): Basile Raffaella, Manfredi Alessio, Poletti Davide.	X		Oss. Molte registrazioni utilizzate per il calcolo degli indicatori non sono inserite fra le registrazioni di sistema.
Offerta formativa	Verificata delibera CdF 15 aprile 2010 Delibera CdF del 10 giugno 2010 Verificato Bando del 10 giugno per docenti a contratto. Verificata delibera CdF del 9 settembre 2010 pr attribuzione dei contratti.	X		Oss: organizzare (es. per estratto) gli argomenti delle Delibere CdF.
Orario delle Lezioni	Bozza orario lezioni a.a. 2011-12. Calendario delle lezioni a.a. 2010-11 Aggiornamenti con nuovi corsi, docenti ecc. Verificato percorso di Facoltà per pubblicazione orario delle lezioni. La pubblicazione è diretta da parte della Segreteria di Presidenza (solo di economia).	X		
Supporto erogazione	Verificata Pianificazione aule 1° sem. 2010-11 (gestione manuale). Gestione outsourcing: sulla base della presenza del personale di portineria è assicurata la gestione delle aule (indicatore: assenza di segnalazioni di disservizio)	X		Oss: Sarebbe opportuno formalizzare la raccolta di indicatori di performance per i processi in outsourcing
Definizione responsabilità e Organigramma di Facoltà	Non è stato definito in modo nominativo.	X		Oss: è in fase di approvazione la definizione dei nominativi e delle responsabilità

Processo	Evidenza oggettiva	C	NC	Note
Offerta Formativa	Verificata delibera CdF 15 aprile 2010 Delibera CdF del 10 giugno 2010 Verificato Bando del 10 giugno per docenti a contratto. Verificata delibera CdF del 9 settembre 2010 per attribuzione dei contratti.	X		Oss: organizzare (es. per estratto) gli argomenti delle Delibere CdF.
Orario delle Lezioni	Bozza orario lezioni a.a. 2011-12. Calendario delle lezioni a.a. 2010-11 Aggiornamenti con nuovi corsi, docenti ecc. Verificato percorso di Facoltà per pubblicazione orario delle lezioni. La pubblicazione è diretta da parte della Segreteria di Presidenza (solo di economia).	X		
Supporto erogazione	Verificata Pianificazione aule 1° sem. 2010-11 (gestione manuale). Gestione outsourcing: sulla base della presenza del personale di portineria è assicurata la gestione delle aule (indicatore: assenza di segnalazioni di disservizio)	X		
Piani di studio (solo la parte di Offerta Formativa)	Verificata pubblicazione Programmazione didattica 2010-11	X		
Esami di profitto	Verificata mail del 24 settembre 2010 di richiesta ai docenti date esami di profitto e riepilogo disposizioni relative al calendario appelli d'esame. Verificata proposta esami 1° e 2° anno triennali. Verificato raccoglitore con risposte docenti per materia (area). Viene predisposto il calendario esami a.a. 2009-10. Verbalizzazione on line su Esse3.	X		
Laurea	Verificata pubblicazione sito di Facoltà Esame di Laurea e modalità di valutazione da parte degli studenti (es. calcolo delle medie) Verificate commissioni istruttorie e di proclamazione lauree magistrali. Verificato riepilogo commissioni istruttorie e proclamazioni 14 luglio 2011.	X		

Processo	Evidenza oggettiva	C	NC	Note
Supporto alla didattica frontale	<p>CSIBE: Verificata gestione del processo Supporto all'erogazione Rif. Gestione risorse documentali (IO_SER4).</p> <p>Verificata gestione e supporto bibliografia Mazzieri Matteo, De Matteis Simona, Nicola Verrini.</p> <p>Verificata richiesta Adami Irene.</p> <p>Verificata gestione prestito interbibliotecario (richiesta 07.07.2011 e risposta 08.07.2011).</p> <p>Verificata richiesta articolo rivista Ferrari Andrea del 28.06.2011 e inviata la richiesta alla biblioteca stessa data e disponibilità dal 02.07.2011.</p> <p>Verificate risposte di disponibilità testi/docc. del 9 giugno 2011.</p> <p>Verificata richiesta di prenotazione da Master Banche in trasformazione del 5 luglio per sala Keynes.</p> <p>Verificato calendario aggiornato con il periodo richiesto dal master.</p> <p>Verificata risposta del 5 luglio 2011.</p> <p>Verificata cartella su server con i Regolamenti di pertinenza : Biblioteca cartella condivisa dallo CSIBE e aggiornata dallo stesso responsabile.</p> <p>Verificata gestione rinnovi abbonamenti ordine CIG 2111048BEB Ordine CIG 2118525621</p>	X		<p>Oss: Sarebbe opportuno formalizzare la raccolta di indicatori di performance per i processi in outsourcing.</p> <p>Oss: gli elaborati dei diversi sistemi informativi in uso e i sistemi stessi, non consentono di gestire automatismi che consentano alle Presidenze di sfruttare data base e raccolte dati.</p> <p>Oss: rispetto alle interviste con i laureandi per la gestione dei testi e dimostrazione dei metodi di ricerca, sarebbe opportuno documentare e registrare i colloqui svolti.</p>
Gestione documentazione di Ateneo (doc. di origine esterna)			X	<p>Oss: verificare a livello di sistema la gestione dei documenti di origine esterna (norme e docc, reg. ecc).</p> <p>N.C. sarebbe opportuno creare un elenco delle registrazioni in uso.</p>

Lead auditor: Rosita NALIATO

Auditor: Emilio IORI

