



Data audit	Obiettivi	Gruppo audit	Strutture coinvolte
13.7.2011	<p>1. determinazione del grado di conformità del sistema di gestione ai requisiti della norma ISO9001:2008 e delle cogenze applicabili</p> <p>2. verifica dell'efficacia del sistema di gestione nel raggiungimento dei livelli di servizio dichiarati</p> <p>3. identificazione degli ambiti di miglioramento</p>	<p>Dott.ssa Rosita Naliato</p> <p>Dott. Emilio Iori</p>	<p>Segreteria di Presidenza della Facoltà di Lettere</p> <p>Servizio Segreteria Studenti della Facoltà di Lettere</p>

Note generali

Personale intervistato:

Aimi Gisella, Maria Cortesi (Segreteria Studenti)

Katia Tondelli, Ilaria Rossi, Roberta Copelli, Maria Luisa Ferrari (Segreterie di Presidenza).

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	N.C. Sarebbe opportuno migliorare e standardizzare le modalità di comunicazione esterna per le singole Facoltà (rif. documenti pubblicati sul sito).
Immatricolazioni	Immatricolazioni on line da GISS. Verificata matricola Vlahovich Natalie Valentina n. 229266; matricola n. 226307 Maccani Elena; matricola 222088 Maghenzani Viola.	X		
Carriera studenti	<p>Passaggi in uscita: matricola n. 214698 e matricola n. 211036</p> <p>Passaggi in entrata: matricola n. 194618 Biazzi Anna. Verificato decreto rettorale 1 ottobre 2010.</p> <p>Matricola n. 216212 Bassi Nicola. Verificato decreto rettorale 6 dicembre 2010</p> <p>Verificata gestione on line da GISS matricola n. 226307 Maccagni Elena - matricola n. 223376 Ferretti Laura.</p>	X		

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
0 del 27.6.2011	R_SGQ	RDD	RDD	RDD	1 di 3

Processo	Evidenza oggettiva	C	NC	Note
Piani di studio	Piani di studio cartaceo matricola 229291 Sassi Michele. Piano studi matricola 226427 Ciati Stefania	X		
Laurea	Verificata matricola n.182322 Paolini Veronica Verificata minuta della pergamena del 27/01/2011. Verificata gestione indicatori tempi rilascio pergamene fino ad aprile 2011.	X		
Obiettivi di miglioramento	Obiettivi di qualità per la segreteria: rif. Piano della performance 2011			Oss. In fase di definizione azioni concrete per il Piano della Performance.
Nomine e organigramma	Non è stato definito in modo nominativo.		X	Oss: è in fase di approvazione la definizione dei nominativi e delle responsabilità N.C. E' essenziale definire ed approvare ruoli e responsabilità entro il mese di luglio 2011
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.		X	N.C: Nonostante la definizione degli standard relativi agli indicatori di processo (anche sulla base della delibera del CIVIT n. 88 e 89) non tutti gli attori coinvolti hanno effettuato le misurazioni. Oss: sarebbe opportuno che la modulistica predisposta fosse compilata e riunita da tutti gli attori coinvolti dal percorso di facoltà. Oss: Sarebbe opportuno formalizzare la raccolta di indicatori di performance per i processi in outsourcing
Documentazione		X		Oss. Sarebbe opportuno inserire fra le registrazioni del SGQ anche i moduli di Dipartimento. Oss. Valutare la corrispondenza fra le procedure descritte e la reale operatività del sistema (es. lauree) Oss. verificare la presenza di inutili duplicazioni di modulistica in uso.
Offerta formativa	Verificata Delibera CdF 13 dicembre 2011 per fattibilità offerta formativa Verificato trasmissione dati offerta formativa al Dir IV area didattica 14 dicembre 2010. Incontro parti sociali 11 gennaio 2011 (racc A/R 23/12/2010) CdF 17 febbraio 2011 di approvazione O.F. Verificati rilievi CUN su O.F. del 18 maggio 2011 28 aprile CdF ha deliberato sulla base dei rilievi CUN. Manifesto degli studi di Facoltà approvato 9 giugno 2011. L'offerta formativa pubblica è stata deliberata il 9 giugno 2011. Non è stata ad oggi pubblicata la programmazione didattica, causa gestione recente dei dati da parte dello staff Analisi di gestione delle procedure.	X		

Processo	Evidenza oggettiva	C	NC	Note
Orario delle lezioni	Bozza orario lezioni a.a. 2011-12 sulla base del nuovo programma Easy Course. Verificato percorso di Facoltà per pubblicazione orario delle lezioni (rif. Offerta Formativa).	X		
Esami di profitto	Calendario esami di profitto 9 giugno pubblicato sul sito di Facoltà. Commissione calendarizzazione della Facoltà che in data 9 giugno definisce i periodi di gestione delle lauree. Verificata formazione commissioni sessione estiva Bis 12-16 settembre 2011. Verificata commissione esame di laurea Scienze dell'educazione per il 13 settembre 2011.	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) Gestione aule plessi: Coop Studio&Lavoro gestisce l'apertura aule e chiusura, coordinata dalla Presidenza per il solo plesso d'Azeglio. L'assenza di reclami può essere considerato l'indicatore della corretta gestione della Cooperativa.	X		Oss: Sarebbe opportuno formalizzare la raccolta di indicatori di performance per i processi in outsourcing

Lead auditor: Rosita NALIATO

Auditor: Emilio IORI

