



## MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

Tipo documento			Manuale del Sistema di Gestione della Qualità dell'Università degli Studi di Udine
Codice documento			MQ
Data inizio validità			31/05/2013
Data prima emissione			31/05/2013
Revisione del			04/04/2025
Redatta da			DIGE-QUAD SGQ
Verificata da			DIGE/CSGQ
Approvata da			DIGE
Emessa da			DIGE
Scheda di revisione			
Revisione n.	Data	Par.	Descrizione delle modifiche
00	31/05/2013	-	Emissione documento
01	13/10/2013	-	Inserimento Ufficio Mobilità Internazionale
01	13/10/2013	0.3	Inserimento paragrafo 0.3 Area Servizi agli studenti
01	13/10/2013	2	Aggiornamento Riferimenti normativi
01	13/10/2013	3	Aggiornamento Termini e definizioni
01	13/10/2013	4.2	Inserimento Ufficio Mobilità Internazionale
01	13/10/2013	6.1 8.8	Inserito allegato B: Organigramma ASTU
01	13/10/2013	7.5	Inserito riferimento alla tutela dei dati sensibili e personali
02	01/06/2016	-	Estensione all'intera organizzazione Università degli Studi di Udine
03	25/05/2017	-	Aggiornamento con nuove procedure adottate e nuovi acronimi UUOO ridefiniti a seguito di riorganizzazione
04	23/07/2018	-	Aggiornamento con nuove procedure adottate; definizione delle azioni da intraprendere per l'aggiornamento delle POQ in considerazione della recente riorganizzazione (1 luglio 2018) dei servizi AMCE; introduzione della scheda QUADRO ANALISI E PIANO DI GESTIONE RISCHI SISTEMA QUALITA', tra i documenti del sistema.
05	30/06/2019	-	Aggiornamento con nuove procedure adottate; ridefinizione acronimi e descrizione unità organizzative a valle degli interventi di riorganizzazione degli uffici; aggiornamento riferimenti normativi; ridefinizione competenze di alcune sotto-unità organizzative;

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 1 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	-------------------



			introduzione organigramma articolato in sotto-unità organizzative
06	29/10/2020	-	Aggiornamento acronimi, strutture ed organigramma a seguito della ridefinizione dell'articolazione delle unità organizzative dell'Ateneo
06	29/10/2020	-	Aggiornamento informazioni contenute in diversi punti del documento
07	13/10/2021	-	Aggiornamento acronimi, strutture ed organigramma a seguito della ridefinizione dell'articolazione delle unità organizzative dell'Ateneo
08	19/10/2021	1	Eliminazione riferimento gestione processi esterni
08	19/10/2021	-	Aggiornamento acronimi sotto-unità organizzative
09	05/11/2024		Aggiornamento acronimi, strutture ed organigramma a seguito della ridefinizione dell'articolazione delle unità organizzative dell'Ateneo
10	04/04/2025	-	Aggiornamento acronimi, strutture ed organigramma a seguito della ridefinizione dell'articolazione delle unità organizzative dell'Ateneo
10	04/04/2025	3 tabella pag.17	Rettifica tabella in base a nuovo assetto organizzativo
10	04/04/2025	8	Aggiornamento allegati 1 e 2 (organigramma)

*In questo testo le denominazioni, seppur riportate solo nella forma maschile, si riferiscono alle persone di ogni genere.*



## INDICE

0. PREMESSA.....	5
0.1 Introduzione .....	5
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
1.2. Esclusioni.....	15
2. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	15
3. TERMINI E DEFINIZIONI .....	17
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' .....	21
4.1. Requisiti generali.....	22
4.2. Requisiti relativi alla documentazione .....	29
4.3. Documenti della Qualità.....	29
4.3. I documenti di registrazione della Qualità.....	30
5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE .....	31
5.1 Attenzione focalizzata cliente esterno/interno .....	31
5.2 Politica per la Qualità del Sistema di Gestione .....	31
5.3 Obiettivi per la Qualità.....	31
5.4 Riesame da parte della Direzione .....	31
5.5. Quadro di analisi e piano di gestione dei rischi del sistema qualità .....	32
6. GESTIONE DELLE RISORSE .....	32
6.1 Disponibilità di Risorse.....	33
6.2 Competenza consapevolezza e addestramento.....	33
6.3 Ambiente di lavoro e infrastrutture.....	34
7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI .....	35
7.1 Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi.....	35
7.2 Comunicazione con l'utente .....	35
7.3 Progettazione e sviluppo.....	35
7.4. Approvvigionamento .....	36
7.5 Erogazione dei servizi.....	36
8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO .....	37
8.1. Monitoraggio e misurazione .....	37
8.2. Monitoraggio della soddisfazione dell'utente.....	37



8.3. Audit Interni .....	37
8.4. Controllo delle non conformità .....	38
8.5. Gestione operativa del Miglioramento .....	38
8.6. Azioni Correttive .....	38
8.7. Azioni Preventive .....	39
9. ALLEGATI .....	39



## 0. PREMESSA

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare e mantenere attivo un efficace Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 nell'ambito dei servizi erogati dall'organizzazione Università degli Studi di Udine. In altri termini, in esso è descritta la struttura organizzativa, il sistema di responsabilità che regolamentano l'istituzione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di garantire alle parti interessate, esterne ed interne all'Ateneo, servizi adeguati alle aspettative dei clienti esterni ed interni e di attivare azioni di miglioramento continuo dell'organizzazione stessa.

### 0.1 Introduzione

L'organizzazione Università degli Studi di Udine è un'organizzazione complessa ed articolata che ha come finalità istituzionali, rilevabili dallo Statuto dell'Ateneo, le seguenti attività:

- L'Ateneo promuove lo sviluppo e il progresso della cultura e delle scienze attraverso la ricerca, la formazione, la collaborazione scientifica e culturale con istituzioni italiane ed estere, contribuendo con ciò allo sviluppo civile, culturale, sociale ed economico del territorio di riferimento.
- L'Ateneo crea le condizioni idonee per la realizzazione dell'attività di ricerca, fornendo ai propri professori e ricercatori le risorse e gli strumenti necessari allo svolgimento della ricerca scientifica e favorendo la collaborazione scientifica tra soggetti appartenenti alla comunità accademica, facilitando la costituzione di gruppi di ricerca e promuovendo l'interscambio di studiosi con altre Università e istituzioni scientifiche italiane e straniere.
- L'Ateneo promuove la preparazione culturale dello studente e l'acquisizione di conoscenze, esperienze e metodologie congrue con il titolo di studio che questi intende conseguire.

L'Università, al fine di assicurare un'efficace attività formativa, promuove il coordinamento delle attività didattiche, dei programmi di insegnamento e di ogni altra iniziativa a essa connessa.

L'Università favorisce inoltre la sperimentazione di nuove metodologie didattiche e l'internazionalizzazione dei corsi di studio.

Perseguendo finalità di miglioramento continuo dei servizi erogati ai clienti interni ed esterni, ha iniziato un percorso di certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2008 ~~rafforzato dall'espressione del Piano strategico quinquennale 2015-2019.~~

Nel 2012 l'Università di Udine ha ottenuto la certificazione di quei servizi direttamente offerti agli studenti nelle Segreterie Studenti e, nel 2013, per la Mobilità e relazioni internazionali. Nel 2016 è stata certificata ai sensi della Norma, l'intera organizzazione, secondo quanto indicato nel certificato stesso, rinnovato con scadenza triennale.

Nel paragrafo successivo verranno descritte le Unità Organizzative che costituiscono l'organizzazione Università degli Studi di Udine che rientra, nel suo complesso, nel campo di applicazione del presente Manuale Qualità.

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del Manuale per la Qualità dell'Università degli Studi di Udine è:

- descriverne la struttura organizzativa e il sistema di responsabilità;
- descriverne il Sistema di Gestione della Qualità e le relative procedure di sistema;
- descrivere il sistema di pianificazione e controllo attuati dall'Ateneo anche i termini di rilevazione della customer satisfaction e di attuazione di un processo di miglioramento continuo dell'organizzazione;
- definire uno strumento di riferimento per la rappresentazione delle relazioni tra le varie Unità che compongono l'organizzazione.



Scopo del Sistema di Gestione per la Qualità implementato è quello di regolare e descrivere le attività e i servizi rivolti agli studenti che si svolgono nell'ambito dell'Università degli Studi di Udine.

Il SGQ definisce l'assetto organizzativo e le regole funzionali che regolano le relazioni tra gli attori organizzativi coinvolti nei processi organizzativi dell'Ateneo, descritti, come flusso di attività coordinate, mediante le Procedure operative di qualità adottate. Finalità del Sistema Gestione per la Qualità di Ateneo, mediante le proprie Procedure Gestione per la Qualità, è quello di indurre comportamenti organizzativi che favoriscano l'erogazione di servizi sempre più aderenti alle esigenze e alle aspettative degli Utenti e delle parti interessate.

Il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità coinvolge: l'intera organizzazione Università degli Studi di Udine così come descritta al precedente punto seguente.

### 1.1 Unità organizzative dell'Università degli Studi di Udine

Le unità organizzative in cui l'Ateneo si articola sono raggruppate in:

- **Amministrazione centrale (AMCE):**

Denominazione	Sede/i	Funzioni
Rettorato (SERE)	Via Palladio, 8 33100 Udine	Il Rettorato opera interagendo con gli Uffici e Strutture interni ed esterni all'Ateneo, espletando funzioni rivolte all'esterno con riflessi organizzativi di tipo funzionale e comunicazionale effettuando, principalmente, un'attività di Pubbliche Relazioni



DIGE – Servizi di Segreteria (SEDI)	Via Palladio, 8 33100 Udine	Supporto dell'attività istituzionale del Direttore Generale e attività di segreteria del Collegio dei Revisori dei conti
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Area Amministrazione e bilancio (ABIL)	Via Mantica, 31 33100 Udine	Pianificazione del budget, gestione bilancio unico di Ateneo, gestione fiscale, trattamenti economici dei soggetti con rapporto di lavoro stabile e/o di collaborazione con l'Ateneo, trattamenti pensionistici e previdenziali, gestione trasferte, gestione eventi di Ateneo, Si articola nei seguenti uffici: <ul style="list-style-type: none"><li>– Stipendi e pensioni</li><li>– Controllo di Gestione</li><li>– Bilancio e contabilità</li><li>– Tesoreria, Fiscalità e Patrimonio</li></ul>
----------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





Direzione Risorse Umane e Affari Generali (DARU)	Via Palladio, 8 33100 Udine	<p>Gestione dei processi di reclutamento e degli atti di carriera giuridici ed economici del personale docente e ricercatore.</p> <p>Gestione dei processi di reclutamento e del rapporto di lavoro del personale dirigente e tecnico amministrativo. Attività negoziale con le rappresentanze sindacali.</p> <p>Definizione e gestione dei programmi di formazione, aggiornamento e qualificazione professionale del personale tecnico amministrativo.</p> <p>Coordinamento complessivo degli Organi di governo collegiali</p> <p>Istruzione e gestione delle proposte di modifica dello Statuto e dei Regolamenti</p> <p>Gestione contenzioso e precontenzioso e supporto legale agli organi di governo e alle unità organizzative dell'Ateneo.</p> <p>Verifica contenuti contratti e convenzioni di Ateneo.</p> <p>Gestione del processo delle richieste di accesso agli atti.</p> <p>Servizio di gestione dell'archivio, del protocollo e della corrispondenza.</p> <p>Si articola nei seguenti uffici:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personale accademico;</li><li>- Personale tecnico amministrativo;</li><li>- Sviluppo organizzativo;</li><li>- Legale e contenzioso e Organi Collegiali;</li><li>- Gestione documentale.</li></ul>
Area Edilizia ARED	Via Cosattini, 29 33100 Udine	<p>Gestione del patrimonio edilizio universitario. La gestione delle sedi universitarie avviene in modo da ottimizzare l'impiego dei finanziamenti, la destinazione degli spazi e la razionalizzazione degli stessi. Si articola nei seguenti uffici:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Amministrazione, contabilità e contratti;</li><li>- Manutenzioni edilizie e prevenzione incendi;</li><li>- Progetti di edilizia e gestione di nuovi arredi;</li><li>- Progetti di edilizia e strutture laboratoriali.</li></ul>
Area Informatica (AINF)	Via Palladio, 8 33100 Udine  Via delle Scienze, 206 33100 Udine	<p>Svolge i servizi operativi necessari per garantire il supporto ICT alla ricerca scientifica, alla didattica e alla gestione amministrativa dell'Ateneo. Si articola nei seguenti uffici:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione applicativi di Ateneo;</li><li>- Infrastrutture informatiche e reti;</li><li>- Sviluppo software e servizi web.</li></ul>



Direzione acquisti, gare e servizi <i>in outsourcing</i> (DAGS)	Via Cosattini, 29 33100 Udine  Via Mantica 31 33100 Udine	<p>È riferimento per gli approvvigionamenti, i servizi generali di gestione del parco veicoli ed erogazione dei buoni pasto, la gestione dei contratti di fornitura servizi in <i>outsourcing</i> (portierato, pulizie, manutenzioni in <i>facility service</i>, etc.), i servizi operativi relativi al supporto tecnologico alle attività amministrative e didattiche e l'organizzazione e la gestione dei servizi logistici relativi alle sedi (pulizie, vigilanza, presidio emergenze).</p> <p>Si articola nei seguenti uffici:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sviluppo e supporto acquisti dipartimentali (in staff alla direzione);</li><li>- Gare e affidamenti;</li><li>- Buyer;</li><li>- Area servizi operativi e manutentivi in <i>outsourcing</i>, che, a sua volta, si articola in:<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione servizi generali;</li><li>- Manutenzione e assistenza servizi multimediali;</li><li>- Manutenzione e assistenza servizi informatici;</li><li>- Gestione e manutenzione servizi impiantistici;</li><li>- Gestione servizi di portineria e sicurezza.</li></ul></li></ul>
Direzione Pianificazione, Controllo e Valutazione (DIPC)	Via Palladio, 8 33100 Udine	<p>Supporto alle attività progettuali di carattere strategico dell'Ateneo. Monitoraggio del grado di attuazione del Piano strategico di Ateneo e dei Piani strategici di dipartimento. Supporto agli interventi correttivi funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici e definizione del sistema di reporting sugli indicatori direzionali e in merito alle rilevazioni del grado di soddisfazione dei portatori di interesse. Supporto al Presidio della Qualità di Ateneo definito secondo la L.240/2010 ai fini dell'accreditamento dell'Ateneo e dei corsi di studio; supporto al Nucleo di Valutazione di Ateneo di cui alla legge 370/1999. Struttura tecnica per la misurazione della performance come prevista dal D.lgs. 150/2009. Struttura statistica di Ateneo con le competenze previste dal MIUR.</p> <p>Si articola nei seguenti uffici:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pianificazione strategica e monitoraggio sistemi universitari;</li><li>- Controllo direzionale;</li><li>- Assicurazione della Qualità;</li><li>- Supporto al Nucleo di Valutazione.</li></ul>



Area Servizi per la Didattica (ADID)	Via Palladio, 8 33100 Udine Via delle Scienze, 206 33100 Udine Via Gemona, 92 33100 Udine	Sono competenza dell'Area, la programmazione didattica, regolamenti didattici, rilegamenti statistici, riconoscimento titoli accademici stranieri, master, corsi di aggiornamento e formazione, registrazione e archiviazione degli atti di carriera compiuti dagli studenti. L'area si articola nei seguenti uffici: <ul style="list-style-type: none"><li>– Programmazione didattica;</li><li>– Formazione insegnanti ed educatori;</li><li>– Segreterie studenti;</li><li>– Segreteria studenti area medica e formazione.</li></ul>
Area Servizi agli studenti (ASTU)	Via Gemona, 92 33100 Udine	L'Area Servizi agli Studenti cura i servizi dedicati agli studenti, con particolare attenzione alle attività che accompagnano la vita dello studente: da quando pensa di immatricolarsi (orientamento) fino ai tirocini post-laurea. Fanno capo all'Area ulteriori attività legate alla comunicazione con gli studenti, il <i>merchandising</i> e l'attivazione di specifiche iniziative rivolte agli studenti. Si articola nei seguenti uffici: <ul style="list-style-type: none"><li>– Diritto allo studio e servizi integrati;</li><li>– Orientamento e tutorato;</li><li>– Mobilità e relazioni internazionali.</li></ul>



Direzione ricerca, biblioteche e terza missione (DIRB)	Via Mantica, 31 33100 Udine  Via Mantica, 3 33100 Udine  Via delle Scienze, 206 33100 Udine	Gestione dei corsi di dottorato di ricerca, delle procedure relative agli assegni di ricerca. Servizi informativi sulle opportunità di finanziamento, presentazione, gestione e rendicontazione dei progetti di ricerca. Valorizzazione dei risultati della ricerca mediante il trasferimento tecnologico, attività finalizzate al placement dei neolaureati e comunicazione dell'Ateneo come partner di alto livello per la comunità scientifica nazionale, internazionale e per la società nel suo complesso. Supporto alle attività di valutazione della produzione scientifica richieste dal MIUR. Promozione dell'accesso a contenuti e servizi bibliografici di interesse per la ricerca.  Assicurare sostegno alla didattica e alla ricerca mediante l'acquisizione, la conservazione, la fruizione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentario dell'Ateneo, nonché il trattamento e la diffusione delle informazioni bibliografiche.  Si articola nei seguenti uffici: <ul style="list-style-type: none"><li>- Presidio per la terza missione;</li><li>- Anagrafe e supporto alla valutazione della ricerca;</li><li>- Formazione per la ricerca;</li><li>- Progettazione e gestione ricerca;</li><li>- Trasferimento tecnologico e placement;</li><li>- Protezione e valorizzazione della proprietà industriale</li><li>- Area biblioteche che si articola in:<ul style="list-style-type: none"><li>- Acquisizioni e cataloghi;</li><li>- Servizi al pubblico.</li></ul></li></ul>
Direzione Centri e Servizi  DICS Comunicazione  DICS Servizi integrati di prevenzione e protezione (DICS SPEP)	Via Palladio, 8 33100 Udine  Via Palladio, 8 33100 Udine  Via del Cotonificio, 114 33100 Udine	Si articola in diverse unità organizzative elencate nel seguito con le relative competenze:  Progettazione, realizzazione e supporto nella produzione di materiale editoriale e di comunicazione nell'ottica di una gestione unitaria e coerente dell'identità visiva dell'Ateneo. Il servizio comprende la realizzazione delle campagne promozionali e di eventi culturali dell'Ateneo  Svolgimento dei compiti previsti dall'art. 33 del D. Lgs. 81/2008. Coordinamento del Sistema di prevenzione di Ateneo. Analisi e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute per tutte le attività dell'Ateneo ai fini di individuare, elaborare e proporre le misure organizzative, tecniche e formative di prevenzione e protezione. Azioni di informazione e aggiornamento interne finalizzate all'accrescimento della cultura della sicurezza e della tutela ambientale. Progettazione e gestione di sistemi di monitoraggio e controllo per verificare l'efficacia e l'efficienza delle misure poste in atto. Aggiornamento della valutazione dei rischi e della programmazione generale in materia di sicurezza per l'Ateneo (art. 28 D.Lgs. 81/2008)



DICS Centro linguistico e audiovisivi (DICS CLA)	Via Antonio Zanon, 6 33100 Udine	Il Centro Linguistico e audiovisivi dell'Università degli Studi di Udine – CLA – è un centro di servizi che ha lo scopo di erogare attività di supporto all'insegnamento, apprendimento e certificazione delle lingue moderne rivolte a studenti italiani e stranieri, a insegnanti, a strutture e utenti esterni interessati.
DICS Scuola Superiore dell'Università degli Studi di Udine (DICS SUPE)	Via Gemona, 92 33100 Udine	È un istituto di eccellenza, con accesso a numero chiuso che offre servizi residenziali per studenti meritevoli. Agli ammessi vengono proposte attività formative e culturali di elevato profilo in affiancamento ai normali corsi di laurea definendo percorsi di formazione interdisciplinare, seminari e apprendimento di lingue straniere.
DICS Centro polifunzionale di Gorizia (DICS CEGO)	Via S. Chiara, 1 34170 Gorizia  Piazza della Vittoria, 41 34170 Gorizia  Via IX Agosto, 8 34170 Gorizia	Centro polifunzionale, ospita corsi di studio, laboratori didattici e di ricerca, servizi di biblioteca, servizi di segreteria studenti, amministrativi e di direzione. Svolge inoltre attività di supporto alle attività didattiche, di ricerca e culturali che l'Ateneo di Udine organizza sul territorio di riferimento
DICS Centro polifunzionale di Pordenone (DICS CEPO)	Via Prasecco, 3/A 33170 Pordenone	Centro polifunzionale, ospita corsi di studio, laboratori didattici e di ricerca, servizi di biblioteca, servizi di segreteria studenti, amministrativi e di direzione. Svolge inoltre attività di supporto alle attività didattiche, di ricerca e culturali che l'Ateneo di Udine organizza sul territorio di riferimento
RELE Relazioni esterne	Via Palladio, 8 33100 Udine	Relazioni esterne, svolge funzioni mirate a sviluppare la visibilità dell'Ateneo, a migliorarne e consolidarne la reputazione e a far conoscere le sue caratteristiche distintive (vision, mission, valori) all'opinione pubblica, alle istituzioni locali, al sistema delle imprese, alle associazioni di categoria e alla comunità universitaria. Svolge inoltre funzioni di ufficio stampa (Legge n.150/2000) e di relazioni con il pubblico (D. Lgs n. 29/1993).
DIGE Procedure di qualità, Audit e Progetti Direzionali (QUAD)	Via Palladio, 8 33100 Udine	Costituzione, gestione e manutenzione del Sistema di Gestione per la qualità di Ateneo. Acquisizione strumenti per la gestione dei processi organizzativi e gestione dei sistemi della valutazione della performance individuale del personale tecnico-amministrativo. Audit interni. Progetti direzionali.

▪ **Dipartimenti (DIP):**

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a <a href="mailto:sistema.qualita@uniud.it">sistema.qualita@uniud.it</a> – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 13 di 39



I dipartimenti coordinano le attività di ricerca scientifica e la programmazione delle attività didattiche e formative e sono le strutture di riferimento cui fanno capo i corsi di laurea e di laurea magistrale. Ciascun dipartimento si articola in 3 sezioni:

- Sezione Didattica DIP DID
- Sezione Ricerca DIP RIC
- Sezione Amministrativa DIP AMM

Possono altresì ospitare dei Centri interdipartimentali di ricerca.

Denominazione	Sede
Dipartimento di Lingue e letterature, comunicazione, formazione e società (DILL)	Via Tarcisio Petracco 8 - 33100 Udine
Dipartimento di Scienze agroalimentari, ambientali e animali (DI4A)	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine
Dipartimento di Scienze economiche e statistiche (DIES)	Via Tomadini 30 - 33100 Udine
Dipartimento di Scienze giuridiche (DISG)	Via Treppo 18 - 33100 Udine
Dipartimento di Scienze matematiche, informatiche e fisiche (DMIF)	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine
Dipartimento di Area medica (DMED)	Via Colugna 50 - 33100 Udine
Dipartimento di Studi umanistici e del patrimonio culturale (DIUM)	Vicolo Florio 2 - 33100 Udine
Dipartimento politecnico di Ingegneria e architettura (DPIA)	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine

- Area Biblioteche nell'ambito della Direzione Ricerca, Biblioteche e Terza missione (DIRB - ABIB) che si articola nelle sedi seguenti:

Denominazione	Sede/i
Biblioteca umanistica e della formazione	Via Mantica, 3 - 33100 Udine Via Tarcisio Petracco, 8 - 33100 Udine Via Magreth, 3 - 33100 Udine Vicolo Florio, 2 - 33100 Udine Via Santa Chiara, 1 - 34170 Gorizia
Biblioteca scientifica e tecnologica	Via delle Scienze, 206 - 33100 Udine Via Prasecco, 3/A - 33170 Pordenone
Biblioteca economico-giuridica	Via Tomadini, 30/A - 33100 Udine
Biblioteca medica	Via Colugna, 44 - 33100 Udine

- Altre strutture:

Denominazione	Sede/i	Descrizione
Azienda Agraria A. Servadei	Via Pozzuolo, 324 33100 Udine	Gestione spazi e strutture per lo svolgimento di attività sperimentali



		correlate alla ricerca, alla redazione di tesi di laurea e di dottorato su temi legati all'Agricoltura. Realizzare iniziative di trasferimento tecnologico, divulgazione, formazione seminariale, aggiornamento professionale e perfezionamento destinate agli operatori appartenenti al territorio locale, nazionale e internazionale su temi relativi all'Agricoltura.
Centro internazionale sul plurilinguismo	Via Mazzini, 3 33100 Udine	Il Centro Internazionale sul Plurilinguismo (C.I.P.) dell'Università degli Studi di Udine è un'istituzione scientifica il cui scopo consiste nel promuovere la ricerca e coordinare la raccolta di dati per favorire lo scambio di informazioni e di esperienze relative al tema del plurilinguismo.

Allegato 1 Organigramma dell'amministrazione centrale (AMCE)

Allegato 2 Organigramma strutture dipartimentali

L'organigramma è allegato al presente documento (Allegato 1 e Allegato 2):

- Le unità di personale afferenti a ciascuna unità organizzativa, sia dell'amministrazione centrale (AMCE) che delle altre strutture universitarie è rilevabile dalla pagina web di Ateneo:  
<http://web.uniud.it/cercapersone.htm>
- Le sedi di ciascuna unità organizzativa sono indicate nelle tabelle ricomprese in questo paragrafo.

## 1.2. Esclusioni

Punto Norma	Motivazione
7.6 – Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio	L'organizzazione non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella seguente tabella sono riportati i principali riferimenti normativi, regolamentari e di indirizzo che regolano la gestione amministrativa dell'Università di Udine. Ulteriori riferimenti normativi e regolamentari, in particolare quelli specificatamente riferibili ai singoli processi organizzativi, sono indicati nella/e sezione "Riferimenti Normativi" delle procedure operative e di sistema adottate.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a <a href="mailto:sistema.qualita@uniud.it">sistema.qualita@uniud.it</a> – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 15 di 39



Riferimento normativo	Descrizione contenuto
UNI EN ISO 9001	Sistemi di Gestione per la Qualità
Legge 168/1989	Istituzione del Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica, riconoscimento autonomia normativa, finanziaria, didattica e organizzativa dell'istituzione
Legge 241/90	Legge sul procedimento amministrativo
Legge 19 novembre 1990, n. 341	Riforma degli ordinamenti didattici universitari
Decreto Ministeriale 3 novembre 1999 n.509	Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei.
DPR 445/2000	Testo unico sul procedimento amministrativo
Decreto Legislativo 165/2001	Testo unico sul pubblico impiego
Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196	Codice in materia di protezione dei dati personali
Decreto Ministeriale 22 ottobre 2004 n. 270	Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509.
Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016	Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150	Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni
Legge 30 dicembre 2010, n. 240 e decreti attuativi	Norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario.
Legge 8 novembre 2012 n.190	Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione nella pubblica amministrazione





Riferimento normativo	Descrizione contenuto
	Statuto dell'Università degli studi di Udine
	Regolamento generale dell'Università degli studi di Udine
	Regolamento di amministrazione finanza e contabilità dell'Università degli Studi di Udine
	Regolamento didattico dell'Università degli Studi di Udine
	Codice Etico e di comportamento dell'Università degli Studi di Udine

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Allo scopo di dare giuste definizioni ai termini utilizzati nel presente Manuale della Qualità e nella documentazione prodotta, per evitare ambigue interpretazioni, quando necessarie vengono utilizzati termini e definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000.

Nei documenti vengono inoltre utilizzate le seguenti sigle e abbreviazioni che si aggiungono agli acronimi delle Unità organizzative elencata al punto 1.1.:

Abbreviazione	Significato
AM	Azione di miglioramento
AMCE	Amministrazione centrale
AP	Azione preventiva
ABIB	Sistema bibliotecario di Ateneo
CCM	Consiglio corso di master universitario
CCS	Consiglio di corso di studio (laurea o laurea magistrale)
CD	Commissione didattica
CDA	Consiglio di Amministrazione
CDD	Consiglio di Dipartimento
CDL	Commissione di laurea
CDS	Corso di studi (laurea e laurea magistrale)
CDSTUDENTI	Consiglio degli Studenti
CDTBIB	Comitato Direttori Tecnici di Biblioteca (ai fini di SBA01)
CDV	Commissione di valutazione
CE	Commissione Edilizia
CG	Commissione giudicatrice
COCCS	Coordinatore consiglio di corso di studio
COERASMUS	Coordinatore progetto Erasmus
CR	Commissione ricerca
CRC	Collegio dei Revisori dei conti
CSBA	Consiglio sistema bibliotecario di Ateneo

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 17 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



Abbreviazione	Significato
CSGQ	Coordinatore sistema gestione qualità
CV	Commissione giudicatrice/aggiudicatrice (sviluppo edilizio)
DEDI	Delegato del Rettore per la Didattica
DEEDIL	Delegato del Rettore per l'Edilizia
DEOR o DEOT	Delegato del Rettore per i servizi di orientamento e tutorato
DEPL o DEAL	Delegato del Rettore per il <i>job placement</i> , alunni e trasferimento della conoscenza
DEST	Delegato del Rettore per gli studenti
DIGE	Direttore Generale
DIGE QUAD	Direzione Generale – Procedure di qualità, Audit e Progetti Direzionali
DL	Direttore lavori
DIP	Dipartimento
DIP D	Dipartimento – Sezione didattica
DIP A	Dipartimento – Amministrazione
DIP R	Dipartimento – Ricerca
DIR	Direttore
DIR DIP	Direttore di Dipartimento
DOC	Docente
DTBIB o BIBDT	Direttore tecnico di biblioteca
GO	Gruppo opportunità
GP	Gruppo pianificazione
GPA	Gruppo pre-analisi sviluppo
GSP	Gruppo sviluppo progetto
ILL DD	Servizio di BIB che si occupa del prestito interbibliotecario
Insegnanti ISC	Docenti corso di lingua e cultura italiana
IO	Istruzione operativa
MQ	Manuale della qualità
ODC	Organo di collaudo (sviluppo edilizio)
PGQ	Procedura di gestione per la qualità
PO	Process Owner o responsabile organizzativo di processo
POQ	Procedura operativa qualità
PQ	Politica per la qualità
PS	Procedura di sistema
RADRL	Responsabile attività didattica e di ricerca di laboratorio
RAPPR STUD	Rappresentante studenti
REUO	Responsabile unità organizzativa

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 18 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



Abbreviazione	Significato
RIC	Ricercatore
RS	Responsabile scientifico
RSD o RESD	Responsabile dei servizi dipartimentali
RUP	Responsabile unico del procedimento
SA	Senato Accademico
SP	Sotto procedura
DICS SPEP	DICS - Servizi integrati di prevenzione e protezione
UA	Unità di audit
UO	Unità organizzativa
URP	Servizio comunicazione - Ufficio relazioni con il pubblico

NOTA: a seguito della riorganizzazione delle strutture dell'amministrazione centrale, intervenuti nel corso del 2024 e 2025, restano elencati gli acronimi attualmente utilizzati nelle procedure operative qualità che verranno rimesse tenendo conto della nuova articolazione e delle nuove funzioni delle sotto-articolazioni. In particolare, sono attive sei Direzioni e la Direzione Generale e sei Aree di cui due di secondo livello, come descritte nell'organigramma e al punto 1.1. Nel seguito sono elencati i casi in cui è cambiata la denominazione sia dell'Unità Operativa di primo livello che quella dell'Ufficio:

Nuova Direzione	Nuova articolazione interna	Riferimento precedente	
DAGS Direzione acquisti, gare e servizi in outsourcing	<ul style="list-style-type: none"><li>DAGS BUYER Ufficio buyer</li><li>DAGS GA Ufficio Gare e Affidamenti</li><li>DAGS DIP Sviluppo e supporto acquisti dipartimentali</li></ul>	DIAF AC	ABIL AC
ARED Area Edilizia DAGS Direzione acquisti, gare e servizi in outsourcing AINF Area Servizi informatici	<ul style="list-style-type: none"><li>ARED SVIL ARR Ufficio progetti di edilizia e gestione di nuovi arredi</li><li>ARED SVIL LAB Ufficio progetti di edilizia e strutture laboratoriali</li></ul>	DISO SVIL Sviluppo edilizio	ALOG SVEDIL (parzialmente ALOG PATR)
	<ul style="list-style-type: none"><li>ARED MAN Ufficio manutenzioni edilizie e</li></ul>	DISO MAN Manutenzione straordinaria immobili	ALOG MAN per le manutenzioni straordinarie

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 19 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



	prevenzione incendi		
	<ul style="list-style-type: none"><li>DAGS IMP Ufficio Gestione e manutenzione servizi impiantistici (in Area Servizi operativi e manutentivi in outsourcing)</li></ul>	DISO IMP Gestione e manutenzione impianti	ALOG IMP
	<ul style="list-style-type: none"><li>ARED AMM Ufficio Amministrazione e contabilità, gare e contratti</li></ul>	DISO AMM Amministrazione e contabilità gare e contratti	ALOG AMM
	<ul style="list-style-type: none"><li>DAGS LOG Ufficio Gestione servizi di portineria e sicurezza (in Area Servizi operativi e manutentivi in outsourcing)</li></ul>	DISO LOG Servizi Logistici	ALOG SERV o ALOG LOG parziale: esclusa gestione portinerie  AINF SERV Servizi informatici e multimediali e parzialmente ALOG PATR, ALOG MAN, ALOG IMP
	<ul style="list-style-type: none"><li>DAGS SO Area servizi operativi e manutentivi in outsourcing</li></ul>		AINF SERV Servizi informatici e multimediali e parzialmente ALOG PATR, ALOG MAN, ALOG IMP, ALOG LOG
	<ul style="list-style-type: none"><li>AINF GA Ufficio Gestione applicativi</li></ul>	DISO GA Gestione applicativi d'Ateneo	AINF GA
	<ul style="list-style-type: none"><li>AINF SO Ufficio Sviluppo software e servizi web</li></ul>	DISO PSA Progettazione e sviluppo applicativi	AINF PSA
	<ul style="list-style-type: none"><li>AINF RETI Ufficio infrastrutture informatiche e reti</li></ul>	DISO RS Infrastrutture informatiche e telematiche	AINF RETI
	<ul style="list-style-type: none"><li>DAGS MEDIA Manutenzione e assistenza servizi multimediali (in Area Servizi operativi e manutentivi in outsourcing)</li><li>DAGS INF Manutenzione e</li></ul>	DISO SO	AINF SERV Servizi informatici e multimediali

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 20 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



	gestione servizi informatici (in Area Servizi operativi e manutentivi in outsourcing)		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Per quanto riguarda le responsabilità di processo, REDISO confluisce parzialmente in REDAGS, REAINF, REARED, in base alla ownership del processo indicata in procedura e REAPER e REALEG nella figura del Direttore DARU (DIR DARU o RE DARU).

Si riportano, infine, le definizioni:

Termine	Definizione
Procedura	Documenti che determinano le modalità attraverso cui devono essere eseguite attività, indicando le modalità esecutive, le responsabilità e la relativa modulistica
Registrazioni	Documenti che forniscono evidenza delle attività svolte, che rappresentano il prodotto finale o intermedio di un processo organizzativo
Procedure Operative Qualità POQ	Forniscono la sequenza delle istruzioni operative da seguire per realizzare il servizio in modo da soddisfare i requisiti impliciti ed espliciti richiesti dagli utenti
Procedure di Sistema o Procedure Gestione Qualità PS	Sono procedure trasversali di supporto per garantire nel tempo la gestione dei documenti e della registrazione, la formazione e addestramento del personale, la gestione delle Non Conformità e dei Reclami, l'individuazione e l'attuazione delle Azioni Correttive, la realizzazione delle Verifiche Ispettive Interne, il monitoraggio della soddisfazione dell'utente, il riesame della Direzione, il monitoraggio e la misurazione dell'erogazione dei servizi (individuazione del set degli indicatori)
Linee guida	Documenti con indicazioni operative non prescrittive
RISKAP	Quadro analisi e piano di gestione rischi sistema qualità con allegate le schede di rilevazione del rischio relative a ciascun processo organizzativo (ALL.1 RISKAP)

La definizione dei termini tecnici specifici è riportata all'interno delle singole procedure operative, alla voce "Glossario".

#### 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Direzione ha stabilito che il Sistema di Gestione per la Qualità ha l'obiettivo di gestire, monitorare, mantenere ed aggiornare i processi organizzativi dell'ateneo attraverso a gestione delle procedure operative per la qualità che li rappresentano, il sistema degli indicatori che ne evidenziano il funzionamento, la gestione delle segnalazioni finalizzate alla reazione a malfunzionamenti del sistema e dei suggerimenti che consentano azioni proattive di miglioramento. Tutto il sistema è orientato e finalizzato ad assicurare i servizi offerti ai clienti interni ed esterni dell'organizzazione siano il più adeguati possibile alle loro aspettative e coerenti con la missione e gli obiettivi di Ateneo.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 21 di 39
----------------------------	-----------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



Per ogni procedura operativa è stato individuato un *process owner*, responsabile organizzativo che ha il compito di monitorare lo specifico processo organizzativo, coordinare gli attori organizzativi coinvolti, assicurarne l'efficienza e l'efficacia proponendo azioni di miglioramento e azioni correttive in caso siano rilevate non conformità alle aspettative dei portatori di interesse. Il *process owner* monitorizza l'andamento del processo avvalendosi della rilevazione di dati e informazioni direttamente dall'operatività secondo quanto descritto nelle procedure di sistema.

Il Rappresentante della Direzione è lo stesso Direttore Generale dell'Università degli Studi di Udine che può delegare tale ruolo al Coordinatore del sistema qualità. Il Direttore Generale è anche *process owner* delle procedure di sistema o procedure gestione qualità.

#### 4.1. Requisiti generali

Nel presente MQ le Procedure di Sistema adottate in cui sono definite le modalità di gestione, la modalità di alcune fasi previste dalla norma ISO 9001:2015 e le Procedure Operative Qualità adottate che rappresentano i processi organizzativi di maggiore rilevanza per l'organizzazione in cui sono definite singole attività, il legame logico tra esse che ne definisce il flusso, le relazioni tra le Unità organizzative coinvolte, i tempi di attraversamento e lo schema delle responsabilità. Nelle procedure viene identificato un Responsabile organizzativo, il *process owner*, che assume la responsabilità di coordinamento tra le varie unità funzionali che concorrono alla definizione del flusso, di *problem solver* e di riferimento organizzativo, ai fini del funzionamento della specifica procedura.

Le procedure operative, inoltre, permettono di stabilire, a partire dalle aspettative e dai requisiti espressi dai portatori di interesse, un riferimento per la Qualità dell'erogazione dei servizi, gli obiettivi di miglioramento e le modalità gestionali, organizzative ed operative da adottare al fine di soddisfare, con i servizi erogati, i requisiti richiesti e di conseguire gli obiettivi di miglioramento previsti.

L'organizzazione Università degli Studi di Udine sta attuando e completando il passaggio da un sistema di gestione di natura gerarchico funzionale ad un sistema di gestione per processi dove i servizi erogati appaiono come il risultato di una successione logica di attività che aggiungono valore all'organizzazione e al prodotto del processo, processo che attraversa i confini delle aree funzionali in modo coordinato e controllato.

Lo schema delle Procedure Operative Qualità è descritto al punto 4.3. del presente documento.

Le Procedure di Gestione per la Qualità e le Procedure di sistema adottate sono le seguenti:

Codice POQ	Denominazione	Oggetto	Process owner
ABIL_01	Approvvigionamento beni e servizi	Processo organizzativo di gestione dell'acquisizione di beni e servizi per le UO AMCE e le altre strutture dell'Ateneo, ad esclusione dei DIP	REDIAF
DIAF_02	Definizione budget	Definizione del budget annuale e triennale dell'Università degli Studi di Udine	REDIAF
ABIL_03	Gestione contabile tasse e contributi studenti	Definizione budget relativo alla contribuzione studentesca e gestione contabile dei flussi finanziari	REDIAF



Codice POQ	Denominazione	Oggetto	Process owner
DIRB_06	Orientamento in uscita	Processo organizzativo per realizzare attività di orientamento in uscita per laureati, laureandi, dottori di ricerca, verso il contesto socioeconomico di riferimento per la collocazione nel mondo del lavoro.	REDIRB
ABIB_01	Servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo	Servizi erogati dal sistema bibliotecario di ateneo: prestito consultazione, prestito interateneo, acquisizione nuove risorse	REABIB
ADID_01	Definizione offerta formativa	Processo organizzativo di definizione dell'offerta formativa dell'Ateneo in termini di corsi di laurea e laurea magistrale. Attivazione dell'offerta formativa.	REDIDS
ADID_02	Gestione carriere studenti	Complesso delle procedure relative alla gestione dei fatti che formano la carriera dello studente dei corsi di laurea e laurea magistrale, dall'immatricolazione fino alla cessazione e/o al conseguimento del titolo finale	REDIDS
ADID_03	Erogazione di servizi di supporto alla didattica	Processi organizzativi che riguardano i servizi erogati a supporto della didattica di ateneo, dalla gestione degli spazi, dei calendari di lezione e laurea, fino alla definizione dei contenuti dei manifesti degli studi	REDIDS
ADID_04	Progettazione e attivazione di corsi di studio in collaborazione con atenei esteri	Processo di definizione di corsi di studio, laurea e laurea magistrale, attivati in convenzione con atenei esteri e finalizzati al rilascio di doppio titolo o titolo congiunto	REDIDS
ADID_05	Attivazione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione	Attivazione e gestione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione	REDIDS
ALOG_02	Sviluppo edilizio	Realizzazione opere sviluppo edilizio da programmazione a collaudo e messa in esercizio	REDISO
ALOG_03	Gestione spazi per eventi	La procedura ha lo scopo di illustrare il processo per la concessione degli spazi per eventi, attività, iniziative - sia interne che esterne all'Ateneo - di carattere culturale, scientifico, didattico-formativo, concorsuale o comunque coerenti con le attività istituzionali	REDISO

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 23 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



Codice POQ	Denominazione	Oggetto	Process owner
APIC_01	Accreditamento corsi di studio	La procedura descrive il flusso delle attività messe in atto dall'Ateneo ai fini dell'accreditamento dei corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico, ai sensi delle norme ministeriali e in coerenza con quanto previsto dalle linee guida emanate dall'ANVUR	REAPIC
ARIC_01	Presentazione e gestione progetti di ricerca	Processi organizzativi relativi alla promozione delle opportunità di finanziamento, presentazione e gestione di progetti di ricerca sviluppati nell'ambito di: bandi competitivi, conto terzi, convenzioni di ricerca con soggetti pubblici e privati	REARIC
ARIC_02	Dottorati di ricerca	La procedura descrive la successione ordinata di attività e le relazioni tra unità organizzative che compongono il processo di gestione dei corsi di dottorato di ricerca, dalla fase di accreditamento ministeriale alla gestione della selezione pubblica, dall'immatricolazione dei dottorandi al conseguimento del titolo	REARIC
ARIC_03	Assegni di ricerca	Attivazione e gestione assegni di ricerca	REARIC
ARIC_04	Procedura di validazione dei dati del catalogo di Ateneo della produzione scientifica (IRIS)	Procedura di validazione dei dati del catalogo di Ateneo della produzione scientifica (IRIS)	REARIC
ARIC_05	Convenzioni conto terzi	Convenzioni conto terzi	DIR DIRB
ASTU_01	Definizione contribuzione studentesca corsi di Laurea, Laurea Magistrale e Laurea magistrale a ciclo unico	Definizione del manifesto aggiuntivo relativo a tasse, contributi ed esoneri, gestione delle modalità di pagamento di tasse e indennità, delle riduzioni e dei rimborsi	REDIDS
ASTU_02	Rilascio pergamene corsi di laurea e laurea magistrale	Rilascio pergamene e diploma supplement per i corsi di laurea e laurea magistrale	REDIDS





Codice POQ	Denominazione	Oggetto	Process owner
ASTU_03	Mobilità internazionale in entrata e in uscita	Mobilità internazionale studenti in entrata e in uscita, mobilità internazionale docenti in uscita, corso di lingua e cultura italiana per studenti e studiosi provenienti dall'estero	REDIDS
ASTU_04	Orientamento studenti in ingresso, itinere e uscita	Attività di orientamento per potenziali studenti, studenti e laureati rispettivamente prima dell'immatricolazione, nel corso dell'attività in qualità di studenti, in uscita, di orientamento al lavoro e di job placement	REDIDS
ASTU_05	Premi di laurea	Gestione premi di laurea	REDIDS
ASTU_06	Tirocini	Tirocini curriculari e post laurea in ingresso e in uscita	REDIDS
ASTU_07	Lauree honoris causa	Rilascio laurea honoris causa	REDIDS
ASTU_09	Iscrizione studenti con titolo estero	Processo di iscrizione con titolo di studio idoneo all'iscrizione rilasciato da istituto estero	REDIDS
ASTU_10	Equipollenze	Gestione della richiesta di equipollenza a laurea o laurea magistrale rilasciata dall'Ateneo di titolo rilasciato da università estere	REDIDS
CLA_01	Formazione linguistica	La procedura descrive i processi finalizzati all'erogazione di formazione linguistica	REDICS
DAGS_07	Trattamento dati personali per i sistemi di videosorveglianza	La procedura consiste nella definizione modalità operative da attuare per la progettazione, installazione, manutenzione e gestione degli impianti di videosorveglianza nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali	REDAGS



Codice POQ	Denominazione	Oggetto	Process owner
DARU_01	Reclutamento personale ricercatore a tempo determinato	Reclutamento di personale ricercatore a tempo determinato con selezione e senza selezione	REDARU
DARU_03	Reclutamento professori ordinari e associati di ruolo	Reclutamento di personale docente, ordinari e associati, di ruolo.	REDARU
DARU_04	Definizione e gestione contratti di Ateneo	La procedura descrive il processo organizzativo di formazione dei contratti di interesse generale per l'Ateneo	REDARU
DIGE_01	Rilevamento della performance individuale	Processo di valutazione della performance individuale in termini di competenze comportamentali e realizzazione degli obiettivi assegnati	REDARU
DISO_01	Emer.Ge	Gestione delle situazioni di emergenza	DIR DISO
DISO_02	Verifiche e manutenzione periodica e a guasto delle cappe chimiche, radiochimiche, biologiche e dei sistemi di aspirazione	La procedura descrive il processo con cui viene erogato il servizio di manutenzione programmata e controllo delle cappe chimiche, radiochimiche, biologiche e dei sistemi aspiranti presenti presso i laboratori dell'Ateneo	REDISO
DISO_03	Gestione richieste interventi manutenzione generica, conservativa e programmata patrimonio beni mobili ed immobili	Gestione richieste interventi manutenzione generica, conservativa e programmata patrimonio beni mobili ed immobili, definizione piano manutenzione annuale	REDISO
DISO_04	Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali	Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali	REDISO
DISO_05	Richieste assistenza servizi informatici - help desk informatico	Gestione richieste assistenza servizi informatici tramite help desk informatico	REDISO

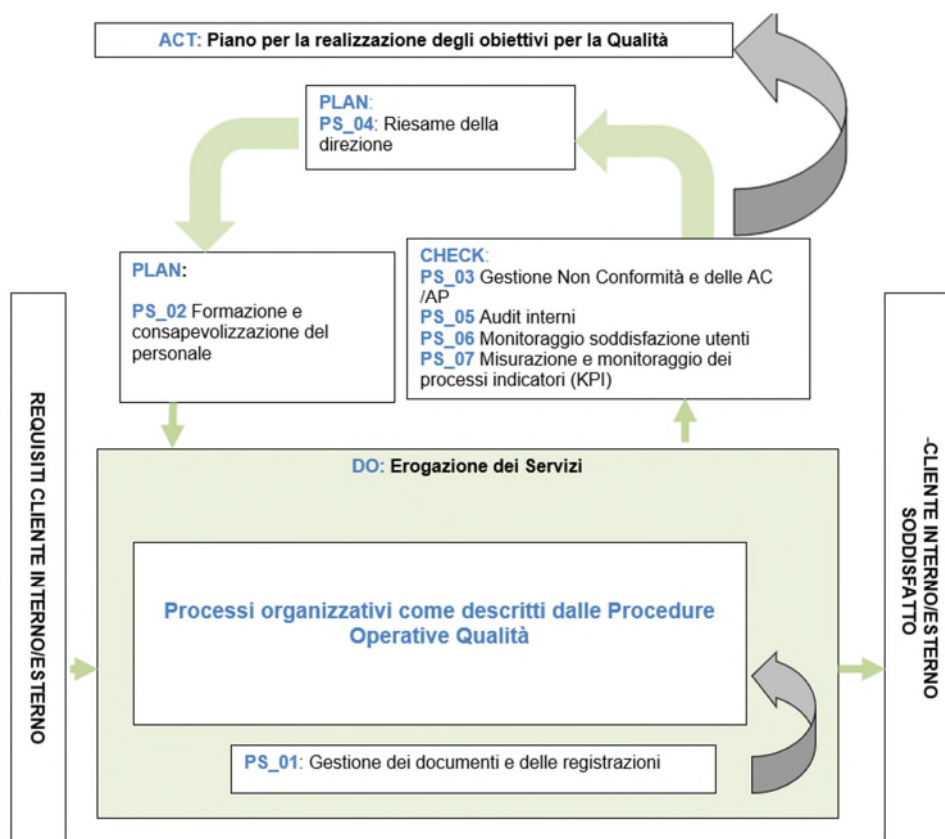


Codice POQ	Denominazione	Oggetto	Process owner
SPEP_01	Presa in carico prevenzionale del personale	Registrazione nei sistemi informativi di Ateneo (Gessica – MAPPA) del profilo personale di attività e della caratterizzazione dei possibili rischi di esposizione professionale	REDICS
SUPE_01	Gestione attività' didattica complementare e integrativa, ammissione e iscrizione anni successivi al primo	Scopo della procedura è descrivere in modo chiaro ed univoco il processo di definizione ed erogazione della didattica complementare e integrativa offerta dalla Scuola Superiore ed il processo di ammissione e gestione delle carriere e della ospitalità degli allievi della stessa	REDICS

Codice PS	Denominazione
PS_01	Gestione documenti e registrazioni
PS_02	Gestione formazione del personale
PS_03	Gestione NC reclami AC e AP
PS_04	Riesame della Direzione
PS_05	Gestione audit interni
PS_06	Monitoraggio soddisfazione utenti
PS_07	Monitoraggio e misurazione dei servizi



Nel seguente schema viene illustrato il sistema di Gestione per la Qualità implementato dall'Università degli Studi di Udine



#### 4.2. Requisiti relativi alla documentazione

La gestione dei documenti per l'organizzazione è regolata dalla Procedura PS\_01 che riguarda il processo di gestione di tutti i documenti (di origine sia interna che esterna) che circolano. Nell'organizzazione, con riferimento in particolare ai documenti relativi al Sistema Gestione Qualità.

La procedura PS\_01 è stata armonizzata con il lavoro svolto da DARU DOC Ufficio gestione documentale dell'Area affari legali e istituzionali Direzione risorse umane e affari generali, che gestisce il protocollo della corrispondenza in arrivo dell'amministrazione centrale e il servizio postale interno, presidiando il flusso documentale dell'Ateneo.

Nella procedura PS\_01 è stata pianificata la modalità affinché i documenti utilizzati ed emessi dalle strutture siano aggiornati, controllati, verificati e archiviati, e sono anche state individuate le responsabilità preposte alla realizzazione delle suddette azioni di gestione.

Per garantire la conservazione dei documenti archiviati nei server gestiti dall'Area informatica di Ateneo, viene eseguito un back up giornaliero.

La conservazione tramite back up periodico dei documenti elettronici archiviati sui personal computer dei singoli operatori è a carico degli operatori stessi.

Il responsabile organizzativo di ogni singola procedura, *process owner*, ha la responsabilità di supervisionare la corretta gestione dei documenti ed assicurarsi che siano predisposti e disponibili i documenti aggiornati e non obsoleti per la corretta erogazione dei servizi.

Gli utilizzatori dei documenti sono tenuti a segnalare la necessità di eventuali aggiornamenti al loro diretto responsabile.

Gli aggiornamenti sono necessari a seguito dell'entrata in vigore di nuove normative di legge, regolamenti sia Ministeriali che di Ateneo, o loro revisione.

#### 4.3. Documenti della Qualità

Per quanto riguarda i documenti della Qualità, la Direzione nel pianificare il proprio SGQ ha emesso i seguenti documenti:

- Una dichiarazione della Politica per la Qualità;
- Il presente Manuale della Qualità;
- Procedure di Sistema: procedure richieste esplicitamente dalla norma UNI EN ISO 9001 e procedure comuni a tutte le aree che rientrano nel SGQ, denominate PGQ, Procedure gestione qualità e codificate come PS Procedure di sistema;
- Le Procedure Operative: assicurano l'effettivo funzionamento e controllo dei processi fino al livello operativo di dettaglio, laddove la complessità delle operazioni lo richieda. Alcune delle procedure, in considerazione della complessità del processo organizzativo descritto, sono articolate in sotto-procedure.

La gestione dei suddetti documenti è di pertinenza del Servizio Gestione Sistema Qualità di Ateneo che provvede alla loro conservazione e aggiornamento e a metterli a disposizione del personale dell'Ateneo tramite apposito repository in rete condiviso con il personale tecnico e amministrativo. Il Servizio Gestione Sistema Qualità di Ateneo si occupa della gestione anche sei seguenti documenti:

- Piani e programmi di audit interni;
- Rapporti degli Audit Interni;
- Verbali del riesame della Direzione;
- Documenti e strumenti informativi collegati alle Procedure di sistema e in esse descritti come di pertinenza del DIGE QUAD.

Documenti e strumenti informativi necessari per il monitoraggio delle azioni di miglioramento individuate mediante le Procedure di sistema nei termini in cui in esse sono individuate come di pertinenza del DIGE QUAD.



Le procedure operative sono identificate con una sigla che individua, per le procedure operative, la struttura di appartenenza del responsabile organizzativo, *process owner*, del processo descritto. All'interno di ciascuna procedura possono essere presenti ulteriori abbreviazioni, esplicitate in apposita sezione (Unità organizzative ed organi accademici coinvolti o Glossario).

Ciascuna procedura ricomprende di norma le seguenti sezioni:

- Indice
- Riferimenti normativi
- Definizione
- Unità organizzative ed organi accademici coinvolti
- Scopo e campo di applicazione
- Descrizione delle attività
- Matrici responsabilità/tempi
- Diagrammi di flusso

Può ricomprendere altresì le sezioni:

- Allegati
- Glossario
- Sistemi informativi

La gestione dei documenti collegati alla procedura e indicati nella sezione Allegati è indicata nella procedura stessa.

Le procedure adottate dall'Ateneo, sono archiviate in una directory informatica (cartella condivisa: \\srvscambio\procedure\_sistema\_qualita) che contiene i seguenti documenti:

- Procedura operativa qualità o Procedura di sistema con evidenziati i cambiamenti rispetto al rilascio precedente;
- Documenti allegati (eventualmente disponibili in un *repository* accessibile agli operatori e identificati con la data di ultimo aggiornamento)
- Procedura in vigore senza evidenza degli emendamenti apportati, al fine di garantire una migliore consultazione.

Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Udine può consultare i documenti, ma non può apporvi modifiche: se lo ritiene necessario, può proporre modifiche al *process owner* indicato nella procedura, inviando la proposta in conoscenza anche al Servizio Gestione Sistema Qualità utilizzando l'indirizzo e-mail [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it). La proposta verrà valutata nell'ambito della riemissione periodica della procedura così come previsto nella relativa PS\_01.

#### 4.3. I documenti di registrazione della Qualità

Le registrazioni sono documenti che servono per dare evidenza oggettiva della conformità delle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio fornito all'utente.

Le registrazioni sono identificate nelle procedure, che le codificano e ne definiscono responsabilità di produzione, gestione e archiviazione per un periodo prefissato.

La modulistica è collegata alle procedure operative, indicata nella sezione Allegati ed aggiornata con esse, mentre i moduli compilati, che costituiscono le registrazioni, vengono conservati su supporto cartaceo o elettronico dai responsabili indicati nelle procedure stesse in un archivio dedicato.

La loro gestione avviene mediante le modalità definite nella procedura PS\_01.

## 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

La guida da parte della Direzione, in un Sistema di Gestione per la Qualità, si esplica nel suo impegno relativo ai seguenti ambiti:

- Pianificazione direzionale degli obiettivi coerentemente al Piano strategico dell'Ateneo
- Comunicazione interna all'organizzazione dell'importanza di ottemperare ai requisiti richiesti dagli utenti/studenti ed a quelli cogenti applicabili (orientamento al cliente);
- stabilendo la Politica per la Qualità;
- effettuando riesami della direzione;
- assicurando la disponibilità di risorse.

### 5.1 Attenzione focalizzata cliente esterno/interno

La Direzione si assicura che i requisiti (espliciti, impliciti e cogenti) relativi ai servizi erogati e al flusso delle attività che compongono i processi organizzativi siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti interni ed esterni dell'organizzazione così come definiti nell'ambito delle procedure operative e di sistema.

### 5.2 Politica per la Qualità del Sistema di Gestione

La Politica per la Qualità viene redatta sulla base del Piano strategico adottato dall'Ateneo che si riflette sugli obiettivi adottati nel piano delle Performance redatto ai sensi dell'art. 10 del D.Lsg. 150/2009 realizzati mediante gli obiettivi annuali assegnati dalla Direzione ai Responsabili delle singole Unità organizzative in cui l'Università degli Studi di Udine si articola.

Il documento è aggiornato e approvato annualmente dal Direttore Generale e viene adottato con provvedimento del Direttore Generale, ed è reperibile nella pagina web dedicata Sistema Gestione Qualità.

### 5.3 Obiettivi per la Qualità

Gli Obiettivi per la Qualità sono stati definiti e monitorati mediante la gestione dei KPI. La loro gestione avviene secondo quanto definito nella procedura PS\_07. L'effettività del sistema di monitoraggio delle procedure operative e delle azioni di miglioramento proposte nel sistema definito dall'insieme delle procedure di sistema consente di indurre cicli di innovazione organizzativa finalizzata al miglioramento continuo dei servizi erogati e dei processi organizzativi attuati. Tali ambiti assumono la funzione di strumenti di accompagnamento dei processi di riforma, accentuando il collegamento tra processi di riorganizzazione, politiche di valorizzazione del personale e raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ateneo così come definiti, con particolare riferimento all'ambito "Organizzazione" nel piano strategico quinquennale dell'Università degli Studi di Udine.

### 5.4 Riesame da parte della Direzione

Le modalità di esecuzione del Riesame della Direzione sono definite nella procedura di sistema PS\_04.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene riesaminato annualmente da parte della Direzione, in modo da:

- Valutare periodicamente l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la qualità implementato.
- Valutare il grado di conseguimento degli obiettivi individuati.
- Formulare nuovi obiettivi di miglioramento.



- Migliorare costantemente le prestazioni e l'applicazione del sistema qualità.
- Migliorare la comunicazione interna, la motivazione ed il coinvolgimento di tutti i collaboratori.
- Recepire, nel verbale, le integrazioni periodiche del QUADRO ANALISI E PIANO DI GESTIONE RISCHI SISTEMA QUALITÀ

La riunione di riesame formale è un momento di riflessione, strutturato e metodico, per guidare l'organizzazione in una logica di miglioramento continuo.

Viene redatto un verbale dove vengono esplicitati i risultati ottenuti, che saranno eventualmente discussi con il personale coinvolto.

Per effettuare il riesame la Direzione deve tenere in seria considerazione i seguenti elementi in entrata:

- Andamento delle attività, con eventuale riferimento al conseguimento o meno degli obiettivi in precedenza prefissati;
- Reclami da parte degli utenti;
- Valutazioni sui monitoraggi della soddisfazione degli utenti;
- Risultati delle attività di Audit Interno;
- Andamento delle Non Conformità, delle azioni correttive e preventive;
- Adeguatezza ed efficacia del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati e di quelli raggiunti;
- Valutazioni sull'adeguatezza della politica per la qualità.

Nel riesame del SGQ la Direzione deve indicare anche gli elementi in uscita (output), che devono far riferimento agli interventi e alle azioni da effettuarsi per:

- Indicazioni in merito ai nuovi obiettivi da raggiungere;
- Indicazioni relative ad azioni correttive o preventive da intraprendere;
- Valutazioni sull'efficacia ed adeguatezza del sistema qualità;
- Indicazione in merito ai requisiti richiesti dagli utenti.

### 5.5. Quadro di analisi e piano di gestione dei rischi del sistema qualità

Il quadro di analisi e piano di gestione dei rischi del sistema qualità rappresenta il documento di riferimento per l'individuazione e la gestione dei rischi nell'ambito dei processi organizzativi dell'Ateneo. Contiene le indicazioni relative a come l'Ateneo svolge un'attività di ricognizione e gestione dei rischi e delle opportunità sia a livello strategico, in specifici ambiti tecnici e a livello dei singoli processi organizzativi al fine di evidenziare possibili misure di attenuazione ovvero opportunità di miglioramento.

Il documento è allegato al verbale di Riesame della Direzione e aggiornato a cura del Sistema di Gestione Qualità sulla base delle modalità indicate sempre in sede di Riesame della Direzione.

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

La Direzione garantisce che il personale sia competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, formazione, abilità ed esperienza.





## 6.1 Disponibilità di Risorse

Le risorse messe a disposizione di ciascuna delle Unità organizzative in cui si articola l'Università degli studi di Udine sono determinate dalla Direzione Generale tenendo conto degli obiettivi perseguiti dall'organizzazione nel suo complesso e di quanto rilevato dal monitoraggio delle procedure operative qualità adottate.

## 6.2 Competenza consapevolezza e addestramento

A partire dal 2011 l'Ateneo ha avviato un progetto di ricognizione delle attività svolte dalle singole Unità organizzative delle competenze presenti nelle varie strutture organizzative, approfondita, in particolare a decorrere dal 2021.

In questo modo si è potuto avere un primo quadro delle interazioni tra unità organizzative relativamente agli ambiti di gestione dei corsi di studio e delle segreterie studenti didattica (interessato dalla riforma della L. 240/2010) e per l'ambito amministrativo contabile che è stato coinvolto dall'introduzione del sistema di contabilità economico patrimoniale.

Le modifiche organizzative cui si è pervenuti sono state individuate nell'ottica di: favorire processi fluidi, non ridondanti e orientati agli utenti; presidiare i processi chiave in modo unitario, migliorare l'organizzazione ed il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi.

Successivamente, l'Università di Udine si è adeguata al D.Lgs. 150/2009 (Legge Brunetta) adottando il "Sistema di Misurazione e Valutazione della performance" consultabile al seguente link:

<http://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud/amministrazione-trasparente/performance>, dove vengono descritte le modalità di misurazione e valutazione delle performance organizzative ed individuale. Con riferimento alla performance individuale il Sistema propone un modello che contempla sia risultati, sia comportamenti, in grado di monitorare in modo variabile e ragionevole (rispetto ai costi del processo di valutazione che vanno comunque considerati) la performance del personale dirigente e tecnico amministrativo dell'Ateneo).

Il Sistema è configurato con due ambiti distinti e integrati di valutazione: i risultati che presidiano la componente quantitativa e i comportamenti che presidiano la componente qualitativa della prestazione. In questo risulta possibile incidere sulla cultura organizzativa introducendo criteri di merito, di orientamento al risultato e di orientamento all'utente.

Le modalità di valutazione delle performances individuali sono rilevabili alla pagina web:

<http://www.uniud.it/it/servizi/servizi-personale/servizi-personale-ta/valutazione-personale>

Per quanto riguarda i comportamenti nell'ambito del Sistema è prevista l'individuazione di specifici profili di competenze relativi alle diverse categorie di personale.

I profili, che al momento attuale vengono utilizzati per il processo di valutazione annuale della performance, in prospettiva, consentiranno, insieme ai profili sulle competenze specialistiche, di individuare eventuali gap e di pianificare adeguati interventi formativi.

L'Ateneo attribuisce fondamentale importanza alla preparazione, conoscenza ed applicazione del SGQ da parte del personale in modo da conferire professionalità, intesa come:

- bagaglio di conoscenze specifiche per lo svolgimento del ruolo e delle competenze proprie di ogni profilo;



- sensibilizzazione sul tema della qualità, con particolare riferimento al proprio ruolo all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità;
- sensibilizzazione al continuo aggiornamento sulla normativa di riferimento.

La formazione del personale tecnico amministrativo è attuata mediante: interventi formativi programmati dall'Università in funzione di specifici obiettivi connessi a cambiamenti dell'organizzazione del lavoro, all'adozione di strumenti richiesti per l'adeguamento di procedure a disposizioni legislative o altre esigenze generali; interventi formativi specifici, non programmati, rivolti a singoli dipendenti o piccoli gruppi di dipendenti in relazione ad esigenze sopravvenute in corso d'anno.

Il coordinamento delle attività di formazione è in capo della Direzione risorse umane e Affari generali – Sviluppo organizzativo (DARU).

Nella Procedura PS\_02 vengono definite le modalità di formazione del personale e, in modo integrato, di formazione e sensibilizzazione sui temi della Qualità e del Sistema di Gestione per la Qualità.

### 6.3 Ambiente di lavoro e infrastrutture

Le infrastrutture dell'Ateneo (edifici, impianti, spazi e ambienti di lavoro) sono state realizzate e vengono e mantenute in modo da assicurare il rispetto dei requisiti di sicurezza, salubrità, igiene e benessere fissati dalle vigenti normative in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Le attrezzature di lavoro utilizzate nelle attività sono scelte, installate e mantenute in modo da assicurare la loro adeguatezza ed efficienza per un corretto e sicuro funzionamento. Particolare attenzione viene posta alla idoneità, adeguatezza e comfort degli ambienti di lavoro ma anche delle condizioni fisiche e psicologiche in cui opera il personale, per rimuovere ogni ostacolo e difficoltà che si oppongano alla collaborazione tra i colleghi all'interno dell'Area o con colleghi di altri uffici e/o strutture di Ateneo.

In Ateneo sono state attuate e vengono mantenute le misure tecniche ed organizzative finalizzate a garantire l'accessibilità alle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale che così hanno la possibilità di raggiungere le strutture, di entrarvi agevolmente e di fruire di spazi ed attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

I Servizi integrati di prevenzione e protezione (DICS SPEP), cui sono assegnati i compiti indicati dall'art. 33 del D. Lgs. 81/2008, effettua lo studio, analisi e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute per tutte le attività dell'Ateneo, con il fine di individuare elaborare e proporre le misure organizzative, tecniche e formative di prevenzione e protezione e svolge azioni di informazione e aggiornamento interne mirate all'accrescimento della cultura della sicurezza e della tutela ambientale ad ogni livello sia in termini di prudenza nei comportamenti che di consapevolezza nelle scelte e nella gestione operativa delle attività. Il mantenimento delle infrastrutture ed impianti, compresi i requisiti di sicurezza dei luoghi di lavoro, necessari per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto, viene assicurato dalle attività svolte dalla Direzione acquisti, gare e servizi in outsourcing – Area servizi manutentivi e operativi in outsourcing e dall'Area Edilizia (ARED).

Il mantenimento e il funzionamento delle apparecchiature informatiche e degli applicativi informatici, utilizzati dai diversi uffici, è di competenza dell'Area informatica (AINF) e dalla Direzione acquisti, gare e servizi in outsourcing – Area servizi manutentivi e operativi in outsourcing, nell'ambito della quali sono compresi i servizi di reti e sistemi, gestione applicativi amministrativi e studenti, supporto hardware.

## 7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

### 7.1 Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi

L'organizzazione determina, in riferimento agli specifici servizi erogati, i seguenti requisiti:

- esplicitati dall'utente;
- impliciti (requisiti non specificati dall'utente ma necessari per la corretta erogazione del servizio);
- cogenti (requisiti definiti dalle normative di legge e dai regolamenti di Ateneo);
- aggiuntivi (requisiti stabiliti dalla organizzazione stessa).

La determinazione di tali requisiti viene esplicitata nei documenti principali dell'Ateneo: lo Statuto e i Regolamenti.

Sulla base delle prescrizioni normative determinate dallo Statuto e dai Regolamenti di Ateneo, l'organizzazione può rivedere le modalità di erogazione dei propri servizi al fine di assicurare la soddisfazione dei clienti interni ed esterni. In particolare, tale adeguamento nelle modalità di erogazione è facilitato dalla gestione delle procedure operative qualità secondo la PS-01, prevedendo, cioè, un continuo monitoraggio delle stesse e una periodica revisione.

Il documento di riferimento in merito alla definizione dello sviluppo di nuovi servizi e alla definizione degli obiettivi che l'organizzazione si prefigge ai fini del miglioramento continuo dei servizi offerti è il Piano Strategico quinquennale, così come descritto al successivo punto 7.3.

### 7.2 Comunicazione con l'utente

L'organizzazione ha attivato varie modalità di comunicazione con gli utenti, che vengono di seguito descritte:

- predisposizione di pagine web dedicate con tutte le informazioni relative ai servizi erogati;
- comunicazioni tramite e-mail;
- comunicazioni telefoniche;
- organizzazione di giornate informative su temi specifici;
- utilizzo di social network.

Ulteriori comunicazioni particolari e/o urgenti possono avvenire anche tramite servizio postale ordinario.

### 7.3 Progettazione e sviluppo

Nel corso del 2022, l'Università degli studi di Udine si è dotata di un nuovo Piano strategico quinquennale, di fatto è un documento di programmazione che delinea la missione, gli indirizzi strategici e gli obiettivi dell'ateneo. Nel piano sono dichiarati visione, missione, valori, obiettivi e risorse complessive da dedicare al perseguimento degli obiettivi strategici individuati.

Le linee programmatiche riguardano:

- didattica
- ricerca
- organizzazione

Il piano è stato approvato dal Senato Accademico il 26 luglio 2022 e dal Consiglio di Amministrazione il 29 luglio 2022.

La progettazione e lo sviluppo dei servizi agli utenti è svolta in coerenza con il Piano strategico di Ateneo mentre il sistema di monitoraggio attuato dal Sistema di Gestione per la Qualità attraverso le Procedure di sistema definisce la raccolta e l'implementazione di azioni di miglioramento dei servizi erogati dall'organizzazione.

La progettazione si riferisce principalmente a nuovi servizi offerti agli utenti e la loro pianificazione avverrà all'inizio di ogni anno e verranno gestiti come obiettivi individuali assegnati ai responsabili degli Uffici.

#### 7.4. Approvvigionamento

All'approvvigionamento del materiale di consumo, degli arredi ecc. necessari al funzionamento di tutti gli Uffici, provvedono:

- Direzione Acquisti, gare e servizi in outsourcing (DAGS) secondo quando disposto dalla POQ DIAF 01, in un processo organizzativo che coinvolge tutte le strutture
- Le Sezioni Amministrative dei Dipartimenti.

La gestione del processo dalla richiesta d'acquisto fino al pagamento della fattura è ampiamente digitalizzata.

#### 7.5 Erogazione dei servizi

I Servizi erogati dalle varie Unità organizzative dell'Università degli Studi di Udine, sono rivolti agli studenti, ad altri soggetti esterni all'Ateneo e a portatori di interesse interni, docenti e personale tecnico amministrativo di altri uffici. Tali servizi, ricompresi nelle finalità istituzionali dell'Università degli Studi di Udine, definiti dalla normativa vigente e coerenti con il piano strategico dell'Ateneo, e vengono allineati con gli obiettivi individuali assegnati per ciascun anno ai responsabili degli Uffici.

Per il controllo, la registrazione e la gestione delle informazioni collegate ai processi operativi, gli addetti si avvalgono del supporto di gestionali informatici (ad esempio ESSE3 per la gestione della carriera degli studenti, U-GOV didattica per l'offerta formativa). Tali gestionali sono dotati di metodi di controllo automatici che garantiscono la correttezza di erogazione del servizio.

Per quanto riguarda la tracciabilità dei servizi, si fa riferimento principalmente al numero di matricola dello studente a cui si eroga il servizio, al numero di protocollo dei documenti, al numero di repertorio dei verbali, al numero di documento gestionale per quanto riguarda i processi legati a cicli attivi e passivi di bilancio; in genere ad identificativi univoci che consentono di tracciare l'attraversamento dell'intero processo organizzativo.

Per i servizi erogati dall'Università di Udine, per "proprietà del cliente" si intendono:

- i dati di soggetti esterni inseriti nei gestionali utilizzati, che sono conservati come descritti al punto 4.2 del presente MQ, dove si specifica che per garantire la conservazione dei documenti archiviati nei server gestiti dall'Area Servizi informatici e multimediali dell'Ateneo, viene eseguito un back up giornaliero.
- documenti di soggetti esterni all'organizzazione consegnati agli uffici (es. documenti di attestazione per il riconoscimento dei crediti, ecc.).

Ciascuna Unità Organizzativa gestisce la tutela dei dati sensibili e personali in conformità al Regolamento (UE) 2016/679, del D.Lgs 196/2003 e sue modifiche e integrazioni e del Documento Programmatico della Sicurezza di Ateneo. (Requisito 7.5.4 Proprietà del cliente). Internamente, il trattamento dei dati personali

viene disciplinato dal Regolamento in materia di protezione dei dati personali emanato con Decreto Rettorale n.182 del 13/03/2023. Il materiale informativo di riferimento è disponibile alla pagina web <https://www.uniud.it/it/pagine-speciali/materiale-gdpr/>.

## 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

I dati provenienti dalle attività di monitoraggio, che verranno descritti nei seguenti punti, vengono usati per le analisi che la Direzione conduce, per ciascuno degli aspetti di valutazione delle attività svolte. Dette analisi mirano ad acquisire elementi di valutazione su:

- grado di soddisfazione dei portatori di interesse e degli utilizzatori interni ed esterni dei servizi erogati
- risultati (in termini di efficacia e efficienza) dei processi di produzione dei servizi e del SGQ nel suo complesso.

### 8.1. Monitoraggio e misurazione

Nella procedura PS\_07 (Monitoraggio e Misurazione dei processi indicatori) viene definito il sistema di monitoraggio e controllo nel suo complesso e - i principali strumenti di rilevazione dei dati.

### 8.2. Monitoraggio della soddisfazione dell'utente

Il monitoraggio della soddisfazione dell'Utente viene misurato come descritto nella procedura di sistema PS\_06.

L'efficacia percepita mediante opportune indagini di *customer satisfaction* che in prima applicazione si sono concretizzate nella somministrazione di un questionario per la misurazione del grado di soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi a loro dedicati.

Tale monitoraggio è rivolto agli studenti e avviene avvalendosi di format on-line ed è uno strumento ulteriore rispetto al monitoraggio della soddisfazione della didattica.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente/studente rappresenta un'ottima fonte di suggerimenti per eventuali modifiche organizzative che portino miglioramento sistematico e continuo del servizio.

L'Università di Udine, inoltre, aderisce al progetto *Good Practice* il cui obiettivo è individuare, attraverso un metodo comparativo – il *benchmarking* – le migliori prassi amministrative, tra numerosi atenei pubblici italiani.

Infine, l'Ateneo ha ritenuto opportuno effettuare un'indagine sul benessere organizzativo, somministrando un questionario a tutto il personale tecnico-amministrativo e rilevando utili informazioni in merito alla percezione dell'ambiente di lavoro, finalizzate al miglioramento delle condizioni in cui il personale opera e delle relazioni interne al fine di favorire un miglioramento della performance individuale.

### 8.3. Audit Interni

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene sottoposto a Audit Interni periodici, da effettuarsi almeno una volta all'anno, pianificati e metodici, per valutare la conformità alle disposizioni previste nel complesso della documentazione di riferimento e alla normativa applicabile, nonché il livello di implementazione. Gli Audit Interni vanno condotti e registrati, come chiaramente definito nella procedura PS\_05, da persona con idonea formazione.



Gli Audit Interni sono una fonte di dati essenziale per il riesame periodico della Direzione, in quanto forniscono analisi sull'effettivo rispetto delle disposizioni del SGQ e sono inoltre un importante momento di autovalutazione per il responsabile organizzativo della procedura e per tutte le unità organizzative coinvolte in merito all'attuazione e all'efficacia della procedura.

Se durante gli Audit vengono rilevate delle Non Conformità, chi esegue l'audit concorda subito con il RSGQ le appropriate Azioni Correttive da intraprendere, che vengono poi messe in atto e che seguono l'iter di risoluzione, verifica di efficacia ed eventuale modifica, prima di rimuovere completamente la NC, come definito nella procedura PS\_03.

Al termine dell'Audit viene redatto il rapporto di Audit utilizzando il modello allegato alla PS\_05.

#### 8.4. Controllo delle non conformità

La gestione delle non conformità (NC), riscontrate nelle diverse attività, rispetto ai requisiti definiti nel presente Manuale e nelle relative Procedure e istruzioni di dettaglio, è illustrata nella procedura PS\_03. Le non conformità vengono documentate con registrazione su apposito modulo e sottoposte ad analisi da parte degli interessati, per identificare interventi immediati e individuare le cause che le hanno generate al fine di rimuoverle con appropriate azioni correttive.

Tutto il personale è istruito e motivato a questo trattamento formale che è fondamentale per il miglioramento organizzativo e per evitare il ripetersi delle non conformità rilevate.

- Ogni responsabile organizzativo di procedura, process owner, garantisce la rilevazione delle non conformità e il flusso informativo verso il sistema di monitoraggio centrale presso DIGE QUAD, così come indicato nella procedura PS\_03.

La registrazione delle NC rappresenta lo strumento con cui il *process owner* monitora lo stato dell'arte delle azioni correttive/preventive intraprese e la conseguente risoluzione delle NC riscontrate e per verificarne la loro efficacia.

#### 8.5. Gestione operativa del Miglioramento

La pianificazione dell'attività di miglioramento, si fonda sugli obiettivi strategici individuati dalla Direzione e periodicamente monitorati per valutare il loro stato di avanzamento.

Ad ogni Responsabile di Area e di ufficio vengono assegnati annualmente degli obiettivi di miglioramento da parte della Direzione e il loro stato di avanzamento è monitorato due volte all'anno.

Come anticipato al punto 6.2 l'Università di Udine ha adottato un Sistema di Misurazione e Valutazione della performance, come prescrizione del D.Lgs 150/2009.

- Il miglioramento continuo si attua altresì mediante la proposta di singole azioni, la loro definizione in termini progettuali e la successiva implementazione monitorata da DIGE QUAD, secondo quanto descritto nelle PS\_03, PS\_04, PS\_05, PS\_06 e PS\_07.

#### 8.6. Azioni Correttive

La gestione delle Azioni Correttive (AC) è fondamentale per l'effettivo miglioramento del SGQ.

L'impegno di tutti in questo senso è particolarmente importante. Il processo di studio e attuazione delle AC è descritto nella procedura PS\_03, come naturale prosieguo del trattamento immediato di risoluzione della non conformità per l'eliminazione delle cause che l'hanno generata.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a [sistema.qualita@uniud.it](mailto:sistema.qualita@uniud.it) – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 10	Data di emissione: 04/04/2025	Pagina 38 di 39
-------------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------------



L'analisi delle cause è alla base dell'Azione Correttiva, che dopo la sua applicazione viene seguita e controllata dai responsabili organizzativi delle procedure e monitorata da DIGE QUAD per verificarne gli effetti nel tempo e rilevare eventuali necessità di rettifica.

#### 8.7. Azioni Preventive

Nella prassi operativa la cultura della rilevazione delle non conformità, il trattamento formale delle risoluzioni e l'attuazione delle azioni correttive hanno determinato una particolare sensibilità per tutto ciò che può influire negativamente sulla soddisfazione degli utenti/studenti. Tutto il personale è coinvolto e sollecitato a ricercare miglioramenti senza attendere eventi non conformi o reclami da parte degli utenti/studenti e a segnalare in modo formale proposte di miglioramento in tutti i sensi e in ambito del Sistema Qualità.

La gestione delle proposte di AP, la scelta delle soluzioni, la loro messa in opera e il monitoraggio dei risultati sono del tutto analoghi a quelle di gestione delle AC e pertanto operativamente le istruzioni in merito sono contenute nella stessa procedura PS\_03.

## 9. ALLEGATI

Allegato 1\_ Organigramma AMCE

Allegato 2\_ Organigramma strutture dipartimenti