



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
FACOLTÀ DI AGRARIA

Esperienza del Sistema di Gestione per la Qualità della Facoltà di Scienze Agrarie e Alimentari

Roberto Rovelli

Alberto Tamburini

Scopo e campo di applicazione SGQ



Il Sistema di Gestione per la Qualità

- è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 (ora siamo in adattamento alla 9001:2015)
- **si applica alla progettazione, pianificazione ed erogazione dei CdS delle classi L-2, L-25, L-26, LM-7, LM-69, LM-70, LM-73 della Facoltà di Agraria**
- e dei relativi servizi di supporto (orientamento in ingresso, orientamento in uscita, LLP/Erasmus for outgoing students, tirocinio/tesi, tutorato),

con l'obiettivo di **accrescere la soddisfazione delle parti interessate ai CdS, in un'ottica di miglioramento continuo dell'offerta formativa.**



Gli otto principi di Gestione per la Qualità

- Orientamento al cliente
- Leadership
- Coinvolgimento del personale
- Approccio per processi
- Approccio sistemico alla gestione
- Miglioramento continuo
- Decisioni basate su dati di fatto
- Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori

Principali modifiche per ISO 9001:2015

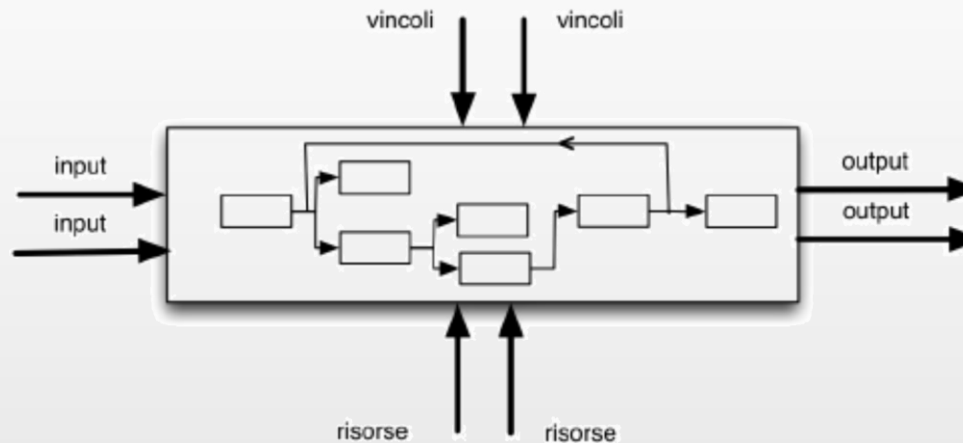
- Introduzione del **Risk-based thinking**
- **Comprensione del contesto e delle parti interessate**
- Coinvolgimento della **leadership**
- Maggiore enfasi sugli obiettivi per la qualità
- Possibile semplificazione della documentazione



Approccio per processi

La norma UNI EN ISO 9001:2008 “*promuove l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia di un sistema di gestione per la qualità*” (punto 0.2).

Processo: insieme di attività, correlate ed interagenti, che, utilizzando delle risorse e rispettando dei vincoli, trasformano elementi in entrata (input) in elementi in uscita (output) di valore maggiore.

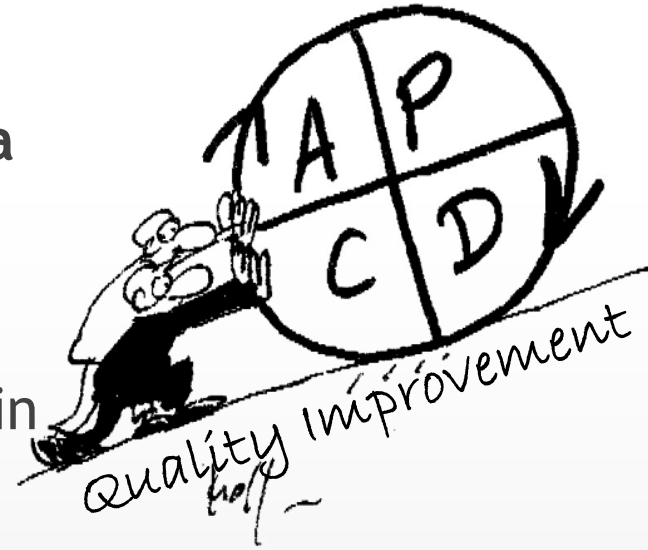


Attività: sequenza di operazioni elementari, la cui ulteriore scomposizione non sarebbe significativa ai fini dell'analisi organizzativo-gestionale del processo.

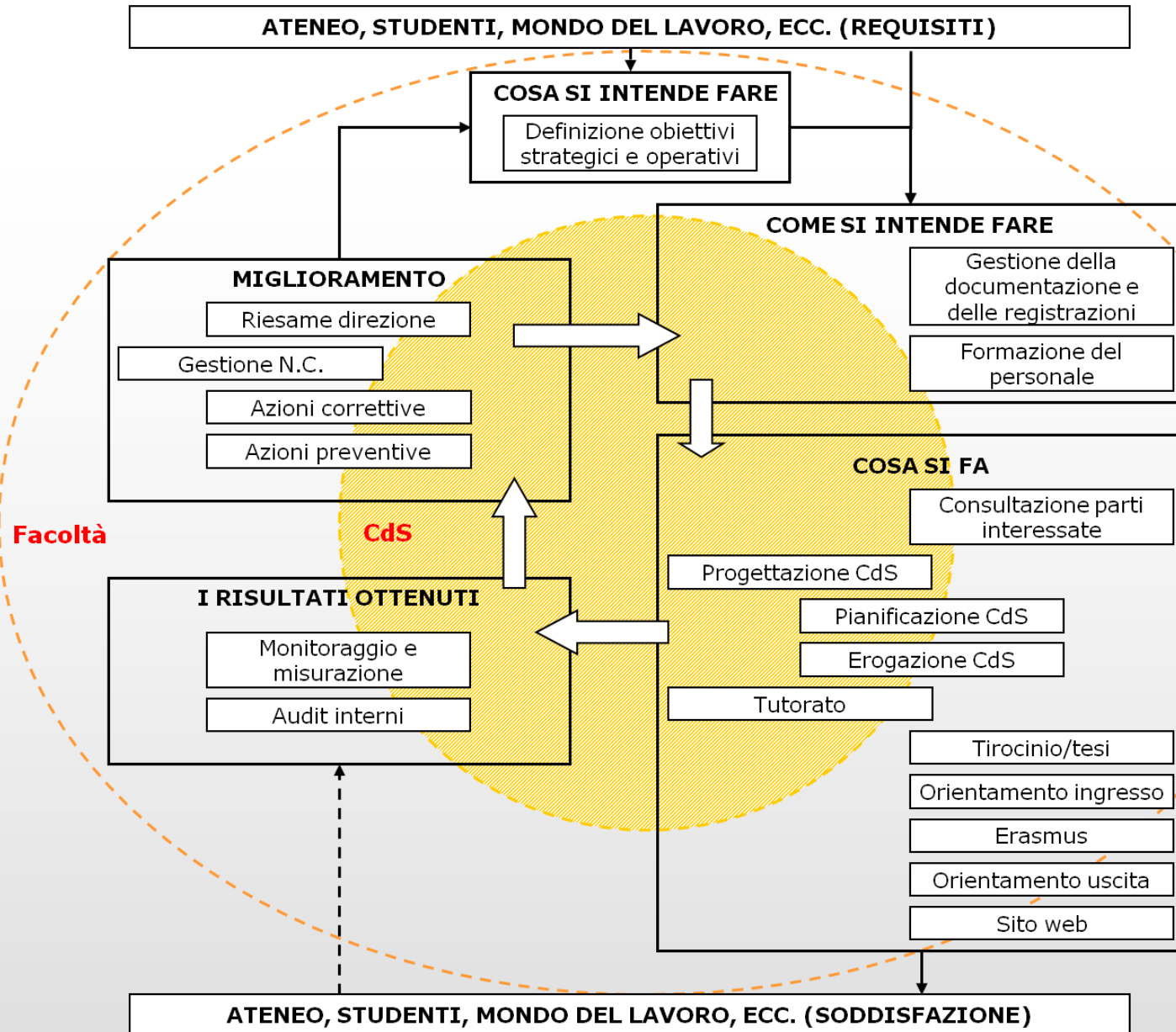
Metodologia PDCA

Ad ogni processo può essere applicata la metodologia PDCA:

- **Plan:** definizione degli obiettivi e delle attività necessarie per fornire risultati in conformità ai requisiti;
- **Do:** attuazione delle attività;
- **Check:** monitoraggio e misurazione delle attività e del prodotto per verificare i risultati conseguiti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti;
- **Act:** miglioramento continuo delle prestazioni dei processi.



Modello SGQ



Processo


- **Identificazione delle responsabilità:** *“l’alta direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità”* per la gestione dei processi *“siano definite e rese note”* (punto 5.5.1)
- **Definizione della documentazione:** deve essere predisposta la documentazione necessaria per la gestione dei processi:
 - Procedure (descrizioni specifiche del modo di svolgere un processo)
 - Moduli (documenti necessari per assicurare l’efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi)
- **Tenuta delle registrazioni:** *“le registrazioni predisposte per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell’efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità devono essere tenute sotto controllo”* (punto 4.2.4)
- **Monitoraggio e valutazione:** *“l’organizzazione deve applicare metodi adeguati per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi”*, per *“dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati”* e migliorare in modo continuo l’efficacia del sistema (punto 8.2.3)

Procedure documentate

PROCEDURE DOCUMENTATE	
	PR-AUD - Audit interni (versione in pdf)
	PR-COI - Consultazione delle parti interessate (versione in pdf)
	PR-ERA - LLP/Erasmus for outgoing students (versione in pdf)
	PR-ERO - Erogazione e valutazione dei corsi di studio (versione in pdf)
	PR-FOR - Formazione del personale (versione in pdf)
	PR-GDO - Gestione della documentazione e conservazione delle registrazioni (versione in pdf)
	PR-GNC - Gestione delle non conformità, azioni correttive, azioni preventive (versione in pdf)
	PR-GSW - Gestione del sito web di Facoltà (versione in pdf)
	PR-OIN - Orientamento in ingresso (versione in pdf)
	PR-OUT - Orientamento in uscita (versione in pdf)
	PR-PIA - Pianificazione dei corsi di studio (versione in pdf)
	PR-PRO - Progettazione dei corsi di studio (versione in pdf)
	PR-RIE - Riesame della direzione (versione in pdf)
	PR-TIR - Tirocinio e tesi (versione in pdf)
	PR-TUT - Tutorato (versione in pdf)

Tutta la documentazione e gli eventuali strumenti dedicati risiedono sul web (sito di Facoltà)

Procedura PR-ERO

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO FACOLTÀ DI SCIENZE AGRARIE E ALIMENTARI	<i>Sistema di gestione per la Qualità</i>		PR-ERO
	PROCEDURA: Erogazione e valutazione dei Corsi di Studio		
	Revisione: 2.3	Data di emissione: 05-02-15	Pagina 1 di 13

INDICE

1.0	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2.0	RIFERIMENTI	2
3.0	RESPONSABILITÀ	2
4.0	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	2
4.1	Iscrizione ai Corsi di Laurea	2
4.2	Iscrizione ai Corsi di Laurea magistrale	3
4.3	Test per la valutazione delle conoscenze in ingresso	4
4.4	Erogazione dei corsi propedeutici	6
4.5	Erogazione degli insegnamenti e delle attività di laboratorio	6
4.5.1	Variazione dell'aula e dell'orario delle lezioni o cancellazione di una lezione	8
4.6	Svolgimento degli esami di profitto	8
4.7	Valutazione della soddisfazione degli studenti	9
4.8	Definizione del piano di studio individuale	10
4.9	Riconoscimento di crediti	10
4.10	Prova finale	11
4.11	Monitoraggio e valutazione dell'attività didattica e dei Corsi di Studi	13
5.0	MODULISTICA	13

Procedura PR-ERO

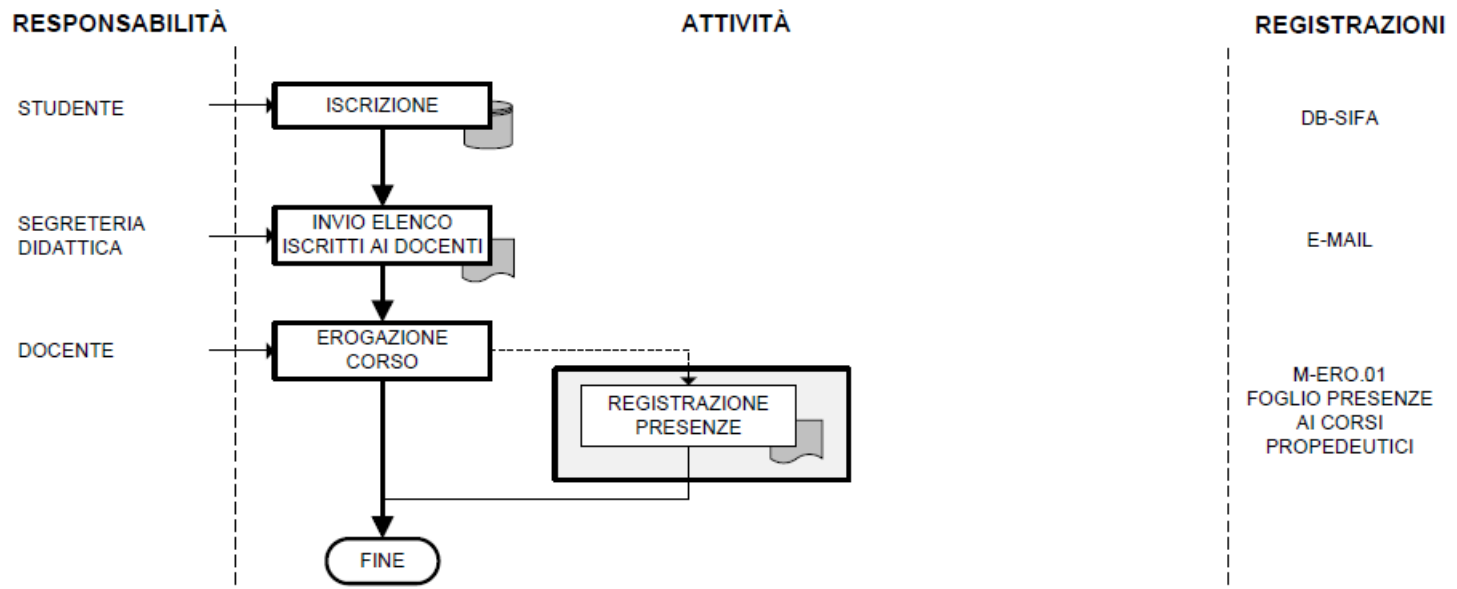


Fig. 4.3 - Procedura per l'erogazione dei corsi propedeutici

Procedura PR-ERO

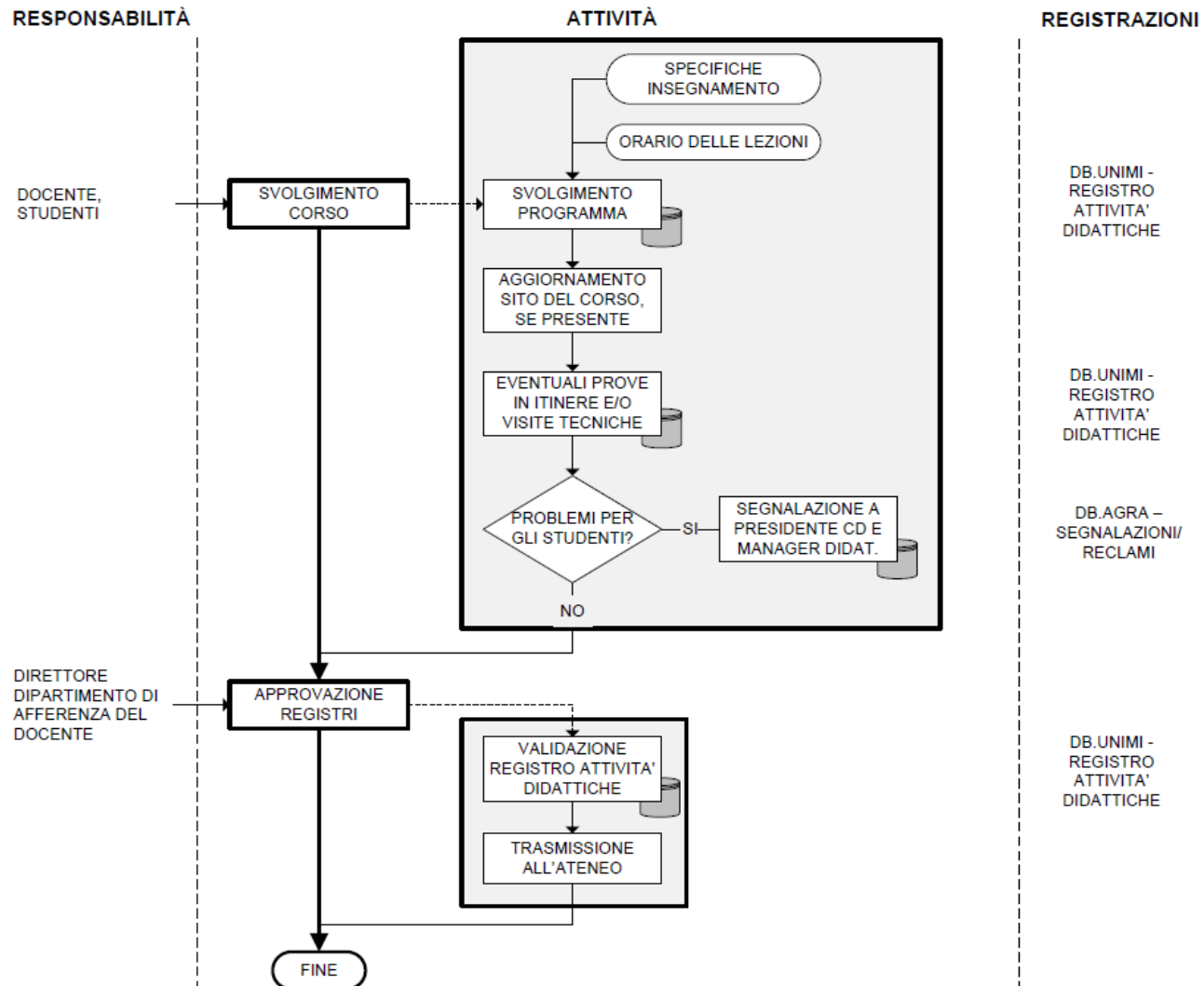
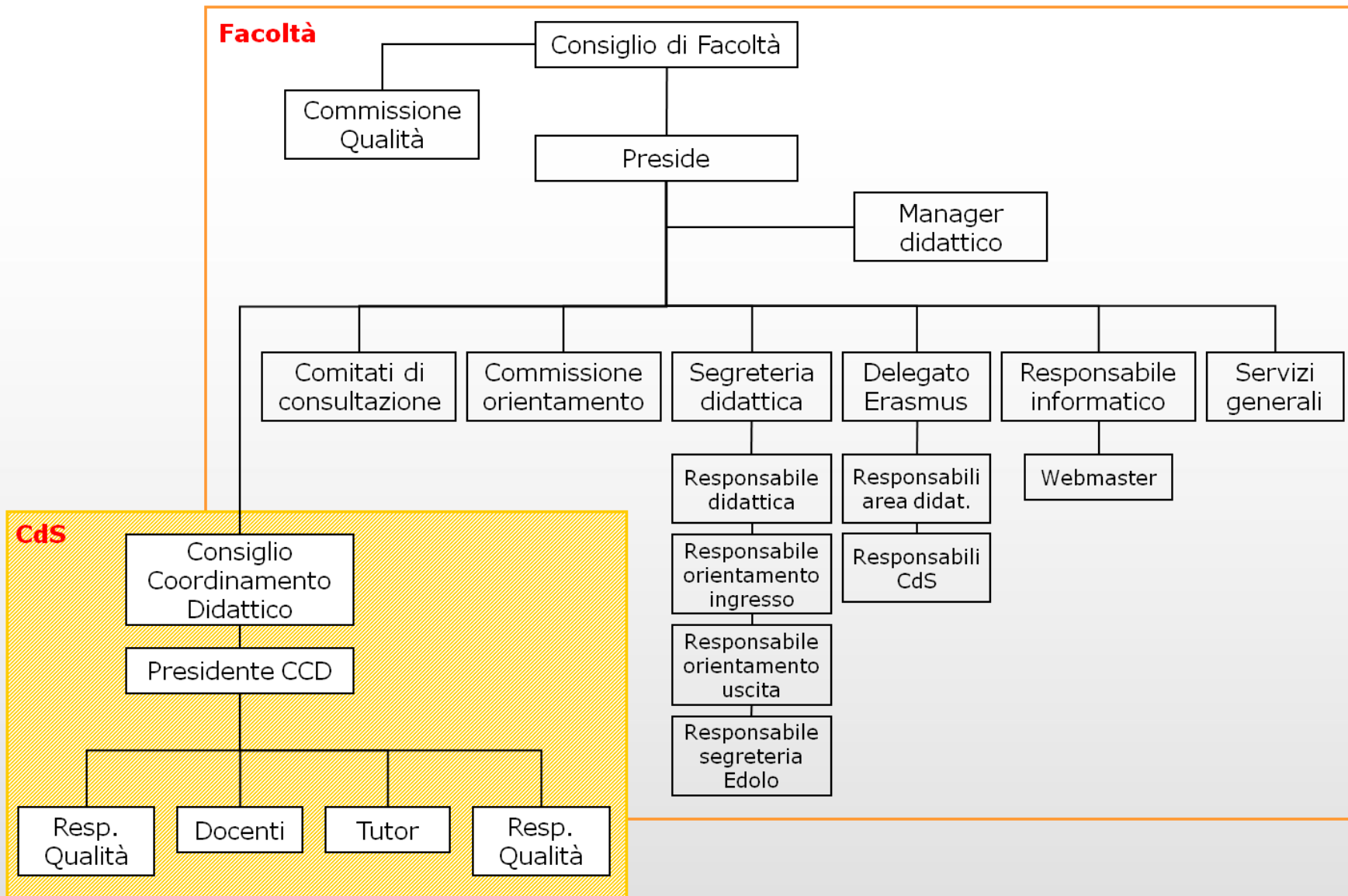


Fig. 4.4 - Procedura per l'erogazione degli insegnamenti e delle attività di laboratorio.

Organigramma



Criticità e punti di forza - **SI PUO' FARE!**

CRITICITÀ

- Applicazione di una norma rivolta soprattutto al comparto produttivo (*che rischi abbiamo?*)
- Elevato numero di persone coinvolte
- Interferenza con alcune abitudini consolidate

PUNTI DI FORZA

- Molti processi sono già regolati da procedure ben definite
- Approccio “partecipativo”
- Progressiva presa di coscienza dei vantaggi derivabili dal SGQ
- Siamo arrivati molto preparati alle richieste AVA (siamo più avanti)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
FACOLTÀ DI AGRARIA

Sistema di Gestione per la Qualità della Facoltà di Scienze Agrarie e Alimentari

Roberto Rovelli

Alberto Tamburini