

**UNIVERSITA DEGLI
STUDI DI BERGAMO**

Audit Report

Surveillance 1

Nr. MIC:	CMPY-025707
Cliente/Indirizzo:	UNIVERSITA DEGLI STUDI DI BERGAMO Via Caniana, 2 Bergamo, Bergamo 24127 Italy
Campus:	Centro di Assistenza Via San Bernardino, 72/E Bergamo, Bergamo 24127 Italy
Criteri di Audit:	UNI EN ISO 9001:2008
Tipo di Audit:	Surveillance 1
Data di Audit:	Bergamo, Italia: 20-Dic-2016
Audit Team (ruolo)	Paolo Marasciulo (Lead Auditor, Bergamo, Italia)

Scopo di certificazione:

Sito/i: UNIVERSITA DEGLI STUDI DI BERGAMO, Bergamo, Bergamo, Italia

UNI EN ISO 9001:2008:

Progettazione ed erogazione di azioni formative. Erogazione di attività di orientamento e di gestione della mobilità internazionale degli studenti.

Esclusioni

7.6

Conclusioni:

Nessuna azione richiesta

Il Sistema di Gestione è stato trovato pienamente efficace (nessuna NC è stata emessa)



Sintesi

Punti di forza (Strengths)	<ul style="list-style-type: none">• Buona definizione della struttura documentale• Forte motivazione al miglioramento continuo• Molto bene gestiti tutti i servizi.• Buono il Sistema Informativo e Gestionale
Punti di debolezza (Weakness)	Nessuno.
Opportunità (Opportunities)	- auspicabile riflessione e analisi su Rischi e Opportunità a partire dall'analisi dei dati e degli input di Riesame , oltre che dall'analisi dei processi.
Minacce (Threats)	Nessuna,

Intertek Benchmark Maturity Model

Le descrizioni del punteggio sono generiche per tutti i sistemi di gestione e non possono essere personalizzate dall'Auditor, consentendo così la coerenza di interpretazione e standardizzazione dei risultati degli audit a livello mondiale. I punteggi forniti per la vostra organizzazione sono solo a scopo di benchmarking e si basano sulla valutazione del gruppo di verifica. I commenti indicati nelle descrizioni del punteggio appariranno solo se l'auditor ha fornito commenti specifici nel rapporto di Audit.

Direzione

Maturo

Costante evidenza dell'impegno della Direzione, della soddisfazione del cliente delle parti interessate, della conoscenza/consapevolezza della politica e degli obiettivi, dimostrati dalla maggior parte del personale. Responsabilità e autorità sono evidenti e supportate da dati, trends e relativi KPI. I riesami della Direzione sono completi e sostenuti dalla maggior parte del personale. Le registrazioni sono complete e dimostrano andamento positivo nel miglioramento e nell'apprendimento.

Commenti dell'Auditor:

Riesame della Direzione del 16/12/2016

Dott. G. Giovanelli

Programmazione 2016-2018 ministeriale e piano strategico di ateneo prossimo.

Orientamento e Placemenet : indicatori iscritti , aumentati 17000 iscritti

Potenziamento dei tirocini internazionali

Analisi indicatori sulla regolarità del percorso di studi

Mobilità , Erasmus e mobilità internazionale: ottimo indicatore

Indicatore della internazionalizzazione : analisi crediti presi all'estero, almeno 12

Post laurea: input di aggiornamento corsi.

Gara per la gestione consulenziale dell'adeguamento ISO 9001.2015

Politica qualità 2016-2017: OK

Risorse : 1 aumento

Aumento tirocini e placement: OK

Manutenzione ordinaria delle strutture – e dematerializzazione delle procedure

Area strutturale migliorata

Area: dott. Prederali Romano

Post laurea SDM

Prof. S. Cavalieri anno 20216-2018

1 AP per referenti area e miglioramento comunicazione all'interno di SDM e UNIBG

Organizzazione SDM : 4 aree per dipartimento

KPI'S : percentuale tra proposta e corsi effettivamente che partono , target 70%

Prossimo obiettivo : analisi con consulenze di MKTG per cogliere i bisogni

Iscrizioni: 250

KPI'S: Customer, percentuale formati, n. di occupati, ecc.

Riferimento ad Alma Laurea: 2012-2013

Programmi Internazionali: D.ssa Riva

KPI'S : indicatori mobilità, 550 candidature , aumento posti banditi , posti assegnati, mobilità in entrata, ecc.

Prossimi obiettivi: tutor in entrata e in uscita

Aumentate risorse per la progettualità a supporto delle attività (finanziamenti europeo, ateneo, ministeriali, fondo MIUR , ecc.).

Progetto di finanziamento , all'inizio del progetto erasmus, con contributo iniziale e mensile.

Aumentate mobilità : da 310 a 350

N studenti mobilità/ n studenti ateneo è : 1.7%

Programmazione 2016-2017 e 2017-2018 in fase di definizione. Monitoraggio verso giugno 2017.

Accordi azioni chiave 107, per stipula accordi extra erasmus.

Studenti in gestione: per Dip. e tipologia mobilità

Campione: opportunità GBP per 10 studenti : russia, austria e italia per 9 mese

KPI'S: analisi mobilità per dipartimento

Orientamento in ingresso: d.ssa Gotti

Orientamento e counselling individuale e di gruppo

Open day alla laurea magistrale: molti bene

Progetto di dematerializzazione della customer satisfaction , per valutazione customer degli open day

Strategia della comunicazione in confronto con altre presentazioni dell'università

Focus : analisi scuole Bergamo e province attigue

Analisi di attrattività

Fiere all'estero

Indicatori iscrizioni in crescita : sia alla triennale e alla magistrale

Ufficio Tirocini : d.ssa Gotti

KPI'S : aumentate le richieste all'estero , in particolare di giurisprudenza

Area di forza : competenza e grado di supporto

Miglioramento: reperibilità e area di ricevimento

Placement : d.ssa Gotti

Attivazione soprattutto per gli economisti e ingegneria

Psicologi, fanno praticantato

Giurisprudenza : praticantato

Attività di mobilità euromondo: KPI'S per dipartimento

Customer sul placement: criticità sul pacchetto di rilievo dati

Counselling in uscita e garanzia giovani

Prossimo obiettivo: counselling di telelavoro

Ufficio disabili: d.ssa Gotti

191 studenti con DSA

Studiato servizio di ticketing per la richiesta della tematica

4 servizi civili volontari per il lavoro di gestione del ticket per l'accompagnamento dei DSA

Aumento degli studenti con DSA e PDP

Analisi dei BES :strumenti compensativi

Cernita a analisi dei criteri per il finanziamento del sostegno.

Customer servizio disabile : buona

RdD: D.ssa Gotti e Dott. Valsecchi.

Audit interni

Maturo

Gli audit interni vengono eseguiti a intervalli pianificati e si basano sullo stato e l'importanza dei processi aziendali. I dati vengono raccolti, analizzati e valutati dall'Alta Direzione su base regolare. Esiste un legame tra i risultati di audit interno e lo stato complessivo del Sistema di Gestione. Gli audit team sono addestrati, imparziali e obiettivi nel loro approccio. I rapporti di audit sono chiari, concisi e supportati dalle azioni correttive applicabili. La Direzione è coinvolta nel processo di azioni correttive assicurando un'implementazione tempestiva e un'efficacia complessiva della risoluzione.

Commenti dell'Auditor:

Gli audit sono stati programmati ed eseguiti nel 2016 da un team da consulente esterno qualificato , con qualifica auditori interni , nel rispetto dell'indipendenza dei ruoli, da un plesso all'altro, a copertura dell'intero sistema di gestione; la frequenza è programmata almeno 1 volta all'anno. Sono stati campionati audit su tutti i servizi , fatti e distribuiti lungo l'anno 2016-2017.

Le evidenze del campionamento sono definite e riassunte sul verbale di audit . Rilevate diverse OSS e OdM, dalle quali sono scaturite AC e AP. Migliorata la registrazione delle evidenze di chiusura dei risultati anche degli audit interni. Gestite correttamente le azioni correttive e preventive , a seguito di audit esterni. Bene l'individuazione di azioni preventive .

Campionato audit del 07/12/2016 su UOSP , 4 OSS a seguito , gestite come azioni preventive

Campionato : UINT del 22/11/2016 , 4 NC e 2 ODM , gestite come AC e AP

Rilievo di alcune OdM . Azioni a seguito: più che soddisfacente. Camp. 12/12/2016: post laurea e stage. O NC , solo qualche segnalazione.

Chiuse anche le OdM emesse anche dal rapporto di audit di certificazione del 2015.

Azioni correttive
Maturo

Il processo di azioni correttive/preventive ha dimostrato di essere efficace. Dati derivanti da fonti quali: reclami dei clienti e delle parti interessate, audit interni, analisi di garanzia, difetti, indicatori interni e prestazioni dei fornitori mostrano costante stabilità e maturità del sistema. Il processo include un'accurata analisi dell'efficacia delle azioni intraprese. C'è evidenza di strumenti per la risoluzione dei problemi, utilizzati a supporto del processo.

Commenti dell'Auditor:

Presente la gestione dei reclami clienti e delle NC, diverse AC e AP sono state identificate e soddisfacentemente attuate. La gestione di tali strumenti di miglioramento avviene attraverso specifica documentazione quale registro/data base delle NC, AC e AP e modulo "Rapporto di NC AC AP"; buono il grado di definizione di dettaglio dei singoli momenti/step di analisi, trattamento, attuazione e verifica dell'efficacia.

AC: per la riduzione dei ritardi dei pagamenti: di prossima definizione.

N . 04/11/2016 Modifiche selezione linguistica . Pubblicazione dei dati per la valutazione.

AP: vedere piano di miglioramento 2016-2017

Miglioramento continuo
Maturo

I flussi di dati vengono utilizzati come fonti per guidare il miglioramento continuo nel tempo. Questi possono includere politica del sistema di gestione, obiettivi e risultati di audit, analisi dei dati, azioni correttive e preventive e riesame della direzione. Ci sono evidenze di utilizzo di tecniche avanzate durante il ciclo di miglioramento. Sono stati realizzati benefici economici.

Commenti dell'Auditor:

Il miglioramento continuo viene perseguito principalmente mediante la definizione di target prestazionali degli indicatori che sono monitorati con cadenza periodica e presentati al CD; presente inoltre l'utilizzo di altri strumenti quali : la gestione delle NC,AC,AP, l'analisi della soddisfazione cliente, la gestione dei reclami e gli audit interni, la definizione della formazione e la verifica dell'efficacia.

Si registra una chiara applicazione di una metodologia di Problem Solving sulla gestione delle azioni correttive a seguito di segnalazioni interne o non conformità.

La gestione del monitoraggio sui processi è soddisfacente.

Controllo operativo
Maturo

I controlli operativi sono pianificati e sviluppati. La pianificazione è coerente con tutti gli altri processi di gestione aziendale. Obiettivi, processi, necessità di opportuni documenti aggiuntivi e risorse, attività di verifica e di prova e i requisiti delle registrazioni sono stati determinati, a seconda dei casi. I processi e le attività sono eseguite in modo coerente. I dati vengono raccolti e analizzati per verificare l'efficacia del processo di pianificazione, con l'evidenza di significative tendenze di miglioramento. Alcune evidenze sono collegate ad alcuni fattori chiave aziendali.

Commenti dell'Auditor:

Centro SDM (corsi post laurea) .

Direttore : M. Cavallone

Programmazione 2016-2017 : corsi proposti 2. Attivati 2 (Mktg management per le imprese internazionali nell'era dei new media e digital market, I livello e Crisi di Impresa e processi di ristrutturazione, direttore A. Danovi, Il livello) . Responsabile: Pedrali area post laurea e Salvi (staff) .

Aggiornamento: della parte digitale e comunicazione. Ing Stefanelli. Modulo insegnamento aggiornato. 55 ore , 5 crediti .

Gestione fase di progettazione: DM 09/10 maggio 2016 e 24/0/2016 . Giunta SDM il 09/11/2016 , con criteri di progettazione di aggiornamento per corsi post laurea. Cambio criterio per prelievo di incasso del master per la promozione. A cura della Giunta la proposta . Delibera a cura del Senato Accademico: 09 maggio 2016. Approvazione del Consiglio di Amministrazione di criteri di approvazione.

Offerta formativa : Delibera ultima 24/05/2016. Programmazione Corsi: 4 Master II livello , 7 di I livello , 8 corsi di perfezionamento.

Corso partito il 17/11/2016. Ore totali : 410 ore , MKTG management per le imprese internazionali nell'era dei new media e digital market, I livello .

Campionamento in aula: lezione di Business English , prof. Belotti

Commerciale: Comunicazione esterna/ promozione: a cura del SdM, strumenti come locandina e siti internet. Acquisto di parole d'ordine su motori di ricerca. Domande di iscrizioni: analisi input su siti e comunicazione, a cura Salvi .

Camp. Mktg 21 iscritti, domanda di iscrizione, Kusic Lenka da Lubok Christian University , Texas, Iscrizione del 21/10/2016 . Consenso dati personali, ricevuta . Protocollo del 115226/III-5 del 21/10/2016

7.3 Progettazione: comunicazione mail per le proposte progettuali ai docenti. Per le edizioni nuove. Gantt a cura responsabile e staff.

Identificazione dello stato di monitoraggio delle attività di progettazione.

Analisi della parte didattica, a cura dipartimento . Proposta a cura dei docenti. Documenti : Regolamento (PG 01 , Mod. 04, rev. 02): proposta del corso nella parte didattica, a cura del prof. Cavallone, Pianificazione massima come linea guida, modulo codificato : corso di Mktg, prof. Cavallone. Nuovo progetto: comunicazione internazionale e internet market (prof Stefanelli, Prof. Chiappa Filippo, Prof Casarotto Michele e Prof. Pedrali Carlo) . Approvazione a cura Prof. Cavallone.

Piano economico e budget (PG 01, Mod. 06, rev. 03, Foglio lavoro Modello Budget master), approvato il 09/11/2016

Programmazione generale di nuovi corsi: 9 nuovi e 10 storici.

Valutazione CV dei docenti . Approvazione a cura del dipartimento. Qualifica docenti, ampliata oltre il CV. Analisi preventiva sul docente fatta da precedente erogazione corso. Selezione tutor : dott.ssa Capitanio, avviso di selezione , bando pubblicato 17/11/2016.

Corso campionato: GO IN , conto terzi per Bergamo Sviluppo. Contratto del 03/02/2016, customer satisfaction : Ok

Erogazione Servizio Formazione.

Corso campionato in aula : Corso Prof. U. Belotti, docente di inglese. Corso di Mktg.

Orientamento in entrata: d.ssa E. Cortinovis

Orientamento alle scuole . Fiere partecipate al livello nazionale. Open day sul territorio.

Campione Open day: del 17/04/2015 staff e professori e studenti. Valutazione Open day. OdM : valutazione un po' bassa della valutazione generale degli open day sull'esposizione dei contenuti del docente.

Progetto counselling individuale. A cura Dott. Cortinovis . 20 studenti. Soddisfazione del counselling. Novità: classi IV eV.

Progetto: Summer school presso ateneo per seguire attività di Orientamento. Customer: molto buona.

Servizi alla persona: DSA - PEI e PdP (L 270 del 2010). D.ssa Zucchelli / D.ssa Gotti (direzione)

Campione: carico del certificato all'iscrizione, poi passaggio per richiesta dei servizi.

Analisi di ingresso su DSA . Servizi orientamento alla persona , a luglio .

Persone con PEI e PdP: 280 persone . Bando per tutor.

Campione: studente con tutor individuale . DSA: stato di patologie varie , studente Roberto. PdP o PEI in fase di valutazione (L 170/2010)

PEI: Francesco , disabilità psichico, del 05/10/2016. L.104/9.

Commissione per i servizi ai disabili e DSA. Psicopedagogista: d.ssa Ivana Simonelli. Analisi e valutazione per il progetto PEI e PdD.

Progetti di inserimento per persone soggette e patologie più complesse. Accompagnamento al lavoro.

Placement. Sig. Locatelli

Procedura informatizzata . Richieste di aziende per qualificarsi come enti di pubblicazione . Proposte di tirocinio o di lavoro.

Camp. progetto di tirocinio , matr. 1029535. Tirocinio extra curriculare: nuove opportunità per tirocinio. Studente laureato Scienze comunicazione : domanda presentata 20/12/2016. Inizio : 09/01/2017. Solo firma amministrativa. Controllo coerenza profilo professionale Piattaforma S3. In fase di aggiornamento.

Contenuti del tirocinio , a cura del docente. Analisi dello stato di avanzamento del processo di placement . Approvazione a cura dell'ufficio.

Lo studente stampa il progetto e va dal tutor e docente. Gestione modifiche ancora di tipo cartacea.

Elaborazione delle query, due volte la settimana, a cura Ufficio tirocinio. Estrapolazione dei tirocini nelle date interrogate.

Assicurazione : Polizza avviata dall'ufficio. Stampa sulla piattaforma di tutti dettagli del progetto.

Campione: tirocinio curricolare , matr. 25842 , Serena Onlus , psicologia clinica, approvazione a cura docente (nel curricolare, stampa ancora cartacea, nell'extracurricolare tutto portale . Controllo in fieri.

Internazionalizzazione: sig.ra Di Marco A.

Mobilizzazione in incoming: accordi erasmus che eroga mobilità , campione: Erasmus Plus, sistema QA per la mobilità interfacoltà.

Università di provenienza: Maastricht

Studentessa: Van Ravestein B. Prot. N. n 00250756 del 26/06/2015. Learning agreement: Il semestre 2015-2016 (Settembre a febbraio 2016) .

Appuntamento preventivo: accoglienza . Accesso al sito . Studi di economia .

Evento accoglienza : il 07/10/2016 pubblico , e visita al museo Carrara.

Piano di studi: controllato da Professori. Analisi soddisfazione su Google. OK

Alloggi: outsourcing Servizi , Ufficio Alloggi , gestione degli alloggi: controllo a cura del servizio diritto allo studio.

Aggiornamento Portale: UNIBG, aggiornato a luglio 2016. Iscrizione : immatricolazione .

Dati elettronici dei voti su portale S3. Emissione certificato transcript voti, emesso 24/02/16. Prot. 27898.III.14 : trasmissione crediti e voti.

Mobilizzazione in outcoming: dott. D. Valsecchi

2016/2017 bando emanato 19/01/2016. Prot. 3387/III.14 .

Selezione per criteri: studi, competenza linguistica, pre-requisiti: lingua.

Campione: lingua tedesca , Ilenia F. , test tedesco B2, monitoraggio a cura dott. Valsecchi. Accettazione del 10/03/2016. Sede assegnata: Bokum Rhur Universitat , Germania, 10/10/2016

Accordo finanziario: Prot. 84385 /III/14 del 22/07/2016 (Richiesta equipollenza): valutazione a cura comitato di dipartimento.

Mobiliy Tool: portale europeo sulla soddisfazione dell'esperienza.

Piattaforma università: comunicazione via piattaforma .

Risorse

Maturo

Le risorse richieste per il mantenimento efficace e il miglioramento del sistema di gestione sono state definite e ben impiegate. Miglioramenti sono stati notati in aree quali la soddisfazione del cliente e/o delle parti interessate, miglioramento continuo e modifiche al processo. I livelli di competenza sono stati definiti e documentati nel sistema di gestione esistente.

Commenti dell'Auditor:

Buone le analisi dei fabbisogni formativi, dedicate prossimamente alle esigenze più trasversali dell'aggiornamento delle diverse competenze. Presente programma 2015-2017 sui bisogni formativi . Soddisfacenti le risorse umane e infrastrutturali messe a disposizione.

Consapevoli i collaboratori direttamente coinvolti nel SGQ e gli operatori intervistati. Processi in outsourcing: sotto controllo Società di pulizie – lieve incremento del grado di soddisfazione

Sistema informativo: soddisfacente . Piattaforma S3.

Visto registro piccole manutenzioni fatte internamente : vista registrazione delle manutenzioni

Visto sito web – presente segreteria digitale amministrativa – vista firma di documenti da parte della Dirigente

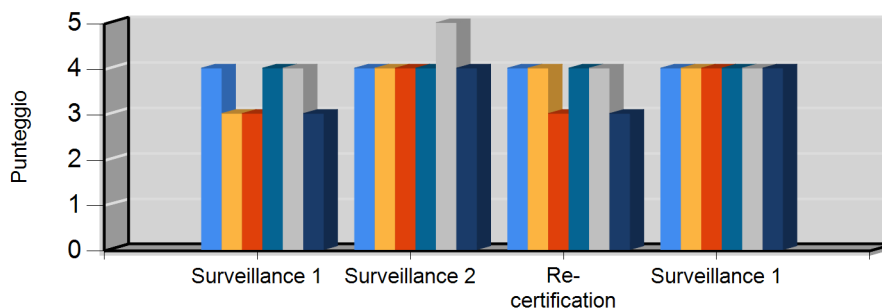
Back-up in automatico ; server interno.

Assistenza informatica interna

Non ci sono lavori da effettuare di manutenzione straordinaria: solo miglorie strutturali

Intertek Benchmark Maturity Model

- Direzione
- Audit interni
- Azioni correttive
- Miglioramento continuo
- Controllo operativo
- Risorse



Punteggio: 5=Benchmark 4=Maturo 3=Soddisfacente 2=Principiante 1=Non evidente

Sommario dei riscontri

	Maggiore	Minore
Emessi durante l'attività corrente	0	0
Sono state identificate Opportunità di miglioramento: Yes		

Stato dei precedenti Riscontri

Follow-up dei Riscontri emessi durante l'audit precedente
Nessun Piano di Azioni Corretive richiesto durante il precedente audit.

Sintesi delle evidenze

Lo stato del sistema di gestione è riassunto qui di seguito:

Conclusioni relative ai processi/aree auditate, inclusi KPI/metodi di misura

Identificati i processi, sono suddivisi tra primari e di supporto e mappati nel MQ , Mappa dei processi; il monitoraggio avviene attraverso indicatori raccolti con cadenza periodica e presentati nel Collegio Docenti: risultano definiti dei target prestazionali. Sono definiti inoltre specifici obiettivi del UNIV Bergamo , con relative tempistiche di attuazione nell'anno scolastico. Analizzata la soddisfazione degli utenti in apposito report allegato al riesame della direzione.

L'assetto documentale composto da manuale, procedure e istruzioni di lavoro oltre che specifica modulistica operativa risulta conforme ai requisiti della norma, definite le registrazioni con relative modalità e tempistiche di conservazione . Manuale qualità e procedure della qualità ED 1 rev. 1 del 01/10/2015 - modifica solo dell'organizzazione.

L. 27/2010 e L. 104 : Tirocinio placement : legge regionale .

Sotto controllo le norme e le leggi, a cura DS e Rdd.

KPI'S:

- Indicatori da riesame , elaborati a cura AQ.
- Soddisfazione delle attività all'ingresso (orientamento) che incide sulle scelte
- Presenti i vari indicatori confrontati i dati degli ultimi 3 anni : n° di studenti in aumento (17000)
- Dato importante al 100% di ore di formazione per personale docente su corsi sicurezza
- Dati e indicatori su: orientamento , placement, corsi SDA, dati tutti pubblicati sul sito di Ateneo.

La soddisfazione del Sistema Utenti è monitorata attraverso questionari e analizzata per i diversi servizi in occasione del riesame della direzione con specifici report allegati. Fatte elaborazioni con diagrammi , per i diversi item del questionario.

Presenti 3 segnalazioni/ reclami per il 2015-2016 presente a.a. ; 1 NC rilevata internamente sulle selezioni per errore inserimento .

Punti di forza : motivazione, informatizzazione, chiarezza informativa, orientamento , disponibilità e competenza, ecc.

Punti di miglioramento: reperibilità, carico di lavoro; ecc.

Non soddisfazione: chiusura dell'accordo con l'università di Greenweech, per disdetta accordo improvviso.

La gestione dei reclami: 0 reclami, ma solo 3 segnalazioni : è stata opportunamente procedurizzata e gestita con specifico modulo di Identificato specifico Registro e analisi delle comunicazioni tra chi riceve i reclami e chi deve internamente processare l'analisi e relative risposte agli utenti . Molto bene l'analisi dei dati.

Conclusioni relative alla verifica di requisiti obbligatori

Conformi i requisiti obbligatori.

Riesame dei risultati degli audit precedenti e delle prestazioni del Sistema di gestione, se ultima sorveglianza del ciclo di audit

La Formazione e i servizi , già certificati , hanno mantenuto un buon livello di efficacia dei processi e risolto positivamente le OdM emesse lo scorso anno.

Davvero buono il mantenimento del SGQ e l'impegno di tutti verso la qualità dei servizi.

Opportunità di miglioramento identificate

- 1 . ancora non definito un piano per l'implementazione dei requisiti ISO 9001:2015, in particolare per :
 - analisi del contesto interno ed esterno
 - analisi dei rischi e delle opportunità

Comunicazioni/Cambi durante l'audit (se applicabile)

Nessuna modifica

Raccomandazioni del Lead Auditor:

Raccomandazione del Lead Auditor UNI EN ISO 9001:2008

Il Sistema di Gestione è conforme ai criteri di audit e può essere considerato efficace nell'assicurare che gli obiettivi vengano soddisfatti. Si raccomanda dunque il mantenimento della Certificazione

Raccomandazioni aggiuntive del Lead Auditor

NA

Lista di Distribuzione

Nome e Indirizzo e-mail del Rappresentante della Direzione D.ssa E. Gotti
RdD
elena.gotti@unibg.it

Distribuito a: Direttore : G. Giovanelli

D.ssa E. Gotti
RdD