

Corso di aggiornamento

VIVERE LA QUALITA' NELL'ATENEO

Strumento per valorizzare le persone

streaming online

Mercoledì 2 e Mercoledì 9 febbraio 2022 - orario 9:30 – 13:00 e 14:00 – 16:30

DESCRIZIONE

La Qualità ha tanti anni di esperienza nel mondo produttivo. Le sue applicazioni non sono state sempre felici: tanti errori ne hanno compromesso l'esito. Oggi rappresenta uno strumento organizzativo valido ed applicabile anche in strutture molto delicate e complesse, quali gli Atenei.

Lo scenario delle Università ha punti di contatto e differenziazioni rispetto al tradizionale mondo aziendale. Rimangono validi i principi ispiratori, i valori, i metodi e gli strumenti. L'impostazione è analoga:

- gli indirizzi vengono formulati dagli Organi di Governo;
- il PDQ, autonomamente creato dal singolo Ateneo, ha ruolo di supporto a più livelli;
- tutte le figure che agiscono nella didattica, ricerca e terzo settore, diventano gli artefici della qualità.

Il successo del Sistema Assicurazione Qualità nasce dalla condivisione degli **obiettivi**, chiarezza dei **ruoli**, definizione dei **flussi di informazione**, condivisione delle **misure** e dell'ottica di **miglioramento**.

La formalizzazione del Presidio Qualità Ateneo costituisce un requisito per l'Accreditamento. Il suo ruolo è cruciale: deve riuscire a governare una fitta e articolata rete di relazioni con molteplici soggetti, veicolando comunicazioni dedicate. Il Sistema Assicurazione Qualità che si viene a delineare è dedicato a tutto il mix di servizi, sia esterni sia interni. Qui i **principi di gestione del servizio** rappresentano un importante riferimento per garantire i livelli di prestazione dei tre settori.

Analogamente a quanto accade nelle organizzazioni produttive, il motore che allinea di flussi di informazioni fra i tanti soggetti coinvolti è il **processo**. Va innanzitutto ben definito come "gioco di squadra" dove più soggetti (personale, docenti, uffici, Dipartimenti, studenti, NdV, ANVUR, ...) devono essere in grado di governare il flusso di informazioni. Il passo successivo riguarda la loro documentazione in **procedura**. Lo strumento più calzante è il **diagramma di flusso interfunzionale** che esplicita al meglio il gioco di squadra: la composizione del gruppo di processo, i compiti di ogni soggetto, le relazioni e il passaggio di informazioni.

Quando la qualità diventa il riferimento organizzativo, le persone hanno riconoscimento del loro lavoro, aspetto che sta alla base della motivazione.

PROGRAMMA

Il percorso comprende 2 incontri che guidano alla comprensione del perché / cosa / come della qualità:

1. La Qualità: evoluzione e principi

- La normazione e la Qualità ISO 9000
- I temi base:
 - Il ciclo PDCA
 - L'ottica di Sistema
 - L'approccio per processi
 - La valutazione delle prestazioni
- I nuovi riferimenti:
 - Contesto organizzativo
 - Le parti interessate
 - Il Risk Based Thinking
- La documentazione
- I principi di erogazione del servizio:
 - Il ruolo del cliente
 - La comunicazione
 - Il giudizio

2. Il processo: motore del SAQ

- Lo scenario e i soggetti coinvolti
- Lo strumento base: il processo
- L'analisi e la documentazione del processo
- Il Metodo ZoomUp: per disegnare il diagramma di flusso interfunzionale
- La procedura: iter di redazione
- La diffusione della Qualità
- LABORATORIO

DESTINATARI

Personale tecnico amministrativo di Università e di Enti pubblici di ricerca.

LUOGO, DATA E ORARI

Streaming online – **Mercoledì 2 e Mercoledì 9 febbraio 2022 - orario 9:30 – 13:00 e 14:00 – 16:30**

DOCENTE

Dott.ssa Erika Leonardi: Consulente, formatore e autore di testi sulla gestione aziendale e dei servizi.

Modalità di iscrizione e di recesso

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, è prevista al costo di

- **€600,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante
Costo in abbonamento: **€450,00 Iva esente**

Modalità di scontistica in abbonamento:

<https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-formazione-2022-lineatenei>

La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)

Sono a carico dei partecipanti eventuali commissioni bancarie.

L'iscrizione si perfeziona tramite invio della scheda di adesione, a cui seguirà l'emissione di fattura elettronica.

È necessario compilare in tutte le parti la scheda di adesione presente in ultima pagina e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineatenei.it o via fax al numero: 0125-5545190 **entro la data indicata sulla stessa.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a info@lineatenei.it e **non comporta addebiti se avviene entro 7 giorni dall'inizio dell'evento.** È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà

possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione a una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineATENEI. In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.

CONDIZIONI DI ADESIONE e EVENTUALI MODIFICHE

I corsi e le giornate di studio si svolgeranno nei luoghi e nelle ore indicate nella scheda di presentazione del corso e sul sito internet.

LineATENEI potrà in ogni caso modificare i luoghi, le date e gli orari del corso, così come annullare l'iniziativa previa comunicazione, telefonica e scritta al cliente; in tal caso il cliente, in sostituzione del rimborso della quota eventualmente già versata potrà richiedere di partecipare all'edizione successiva, se prevista o ad altro corso, salvo conguaglio.

LineATENEI in ogni caso non sarà tenuta a rimborsare al cliente null'altro che l'eventuale quota già versata non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal cliente (prenotazioni alberghiere, spese di trasporto ecc.).

Essa, inoltre, si riserva in ogni momento e senza preavviso, di apportare modifiche al calendario dei lavori di ciascuna iniziativa pur garantendo il rispetto delle tematiche indicate nella scheda di presentazione del corso, così come di apportare modifiche alla composizione del corpo docente senza che da ciò derivi alcun diritto alla restituzione del corrispettivo da parte del cliente. Al pari la mancata partecipazione al corso o a singole lezioni non darà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La conferma di svolgimento del corso verrà inviata in ogni caso alla mail di ogni iscritto non appena il numero di iscritti ne consente la realizzazione. Per eventuali informazioni aggiuntive, è possibile contattare i riferimenti in calce.

SCHEMA DI ADESIONE da inviare a info@LineATENEI.it entro il 26/01/2022**VIVERE LA QUALITA' NELL'ATENEO**
Strumento per valorizzare le persone

Dott.ssa Erika Leonardi

Online – Mercoledì 2 febbraio e Mercoledì 9 febbraio 2022 - dalle 9:30 alle 16:30

Costo:

- €600,00 Iva esente (per la PA) a partecipante (in abbonamento: €450,00)

Modalità di scontistica in abbonamento:

<https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-formazione-2022-lineatenei>

La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)

Ente a cui deve essere intestata la fattura* _____

Via _____ CAP _____ Città _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____ Codice Univoco Ufficio* _____

Buono d'ordine o DG n° _____ del _____ di importo pari a € _____

CIG: _____ altro _____

Nome e Cognome del partecipante	Cell o tel diretto	E mail	Ruolo

Modalità di pagamento:

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a **LineATENEI sas di Patrizia Isaija**
IBAN: **IT75U085303105000000013437** - Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi GDPR UE 2016/679, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineATENEI, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda al GDPR UE 2016/679. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineatenei.it. Si dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) GDPR UE 2016/679 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della stessa.

Data _____ Firma e timbro _____ *Campi obbligatori