



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA**

PRESENTAZIONE DELL'ATENEO

Emesso dall' Assicurazione Qualità

Approvato dal Direttore Generale

Brescia, 13 dicembre 2021

1	<u>L'ATENEO</u>	4
2	<u>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	6
2.1	<u>ESCLUSIONI</u>	6
2.2	<u>PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO</u>	6
3	<u>QUADRO SINOTTICO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</u>	7
4	<u>INTERRELAZIONI TRA I PROCESSI</u>	9
5	<u>RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	9
6	<u>TERMINI E DEFINIZIONI</u>	9
7	<u>PRIVACY</u>	10

1-L'ATENEO

L'Ateneo bresciano, collocato in un contesto regionale particolarmente ricco di iniziative universitarie e connotato da forti elementi di dinamismo culturale, è nato nel 1982 sulla spinta dei fabbisogni di alta formazione e ricerca espressi dalla realtà locale. Il contesto principale di riferimento dell'Università degli Studi di Brescia è costituito dal capoluogo di provincia e dalle aree limitrofe, ancorché una parte degli studenti provenga da altre province della Regione Lombardia, dalle altre regioni italiane e dall'estero.

L'Ateneo, in recepimento della riforma Gelmini, ha attuato una riorganizzazione complessiva che ha portato al rafforzamento della Direzione Generale, all'eliminazione delle Facoltà e dei vecchi Dipartimenti, in favore di 8 nuovi Dipartimenti (1 di area economica, 1 giuridica, 3 ingegneristica e 3 medica), che si occupano sia dell'attività didattica sia dell'attività di ricerca.

Ogni Dipartimento ha un Responsabile Amministrativo (RASD), che risponde al Dirigente del Settore Risorse Economiche il quale, a sua volta, risponde al Direttore Generale. Al Responsabile Amministrativo del Dipartimento fanno capo diverse unità organizzative, che possono variare a seconda della complessità del Dipartimento e che sono i Servizi Amministrativi, gli Addetti alle Sezioni e gli Addetti ai Laboratori. I servizi didattici dei dipartimenti sono stati riorganizzati all'interno di un nuovo servizio denominato Segreteria Studenti e Servizi didattici che risponde direttamente alla Direzione Generale. All'interno della Segreteria Studenti vi è un'ulteriore suddivisione tra la Segreteria e Informazioni Studenti e Gestione Carriere.

L'Ateneo nel suo complesso, svolge la propria attività in diverse sedi, localizzate in due poli distinti:

- ✧ nel centro storico della città sono ubicate l'Amministrazione centrale (ivi compreso l'UOS Sistema Gestione Qualità i servizi di back Office del Sistema Bibliotecario di Ateneo, le Biblioteche di Economia e Giurisprudenza e l'Unità amministrativa che si occupa della Gestione delle carriere degli Studenti) e i Dipartimenti di area economica e giuridica, all'interno di storici palazzi di notevole prestigio artistico, oggetto di importanti opere di ristrutturazione;
- ✧ nell'area nord della città si colloca il polo scientifico, con i Dipartimenti dell'area ingegneristica e medica, nei quali si trovano i laboratori, le sedi delle Biblioteche di Ingegneria e di Medicina oltre alle Unità organizzative Amministrative che gestiscono le attività di Orientamento, di Stage e Placement e Servizi agli Studenti (es. Erogazione Borse di Studio, Premi e Borse di Laurea, Tutorato Studentesco, Collaborazioni Studentesche, Attività culturali promosse dagli studenti) per tutto l'Ateneo.

La proposta progettuale dell'Università, di cui beneficiano i circa 14.400 studenti iscritti, comprende Corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico, Master di I e II livello, Scuole di specializzazione, Corsi di perfezionamento e di Dottorato di ricerca.

A supporto e completamento dell'offerta formativa, si conferma l'attività di Orientamento pre-universitario in fase di scelta del percorso universitario da intraprendere e l'attività di Orientamento post-universitario, Stage e Placement in fase di inserimento nel mondo del lavoro, mediante molteplici servizi meglio dettagliati in specifiche procedure (es. incontri di gruppo, presentazioni aziendali, colloqui di orientamento). I servizi di Orientamento pre-universitario e di Orientamento post-universitario, Stage e Placement sono oggetto di interesse del presente Manuale.

Dal punto di vista dei servizi di supporto all'attività didattica, alla ricerca e all'Amministrazione, l'Università degli Studi di Brescia rende disponibile a personale interno all'Università, a Studenti e a personale esterno che ne abbia interesse e titolo, l'utilizzo del Sistema Bibliotecario di Ateneo, che assicura la conservazione, lo sviluppo, la valorizzazione e la gestione integrata dell'intero patrimonio bibliografico e documentario dell'Ateneo stesso e l'accesso alle risorse informative online. I servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo sono oggetto di interesse del presente Manuale.

Il Sistema Qualità di Ateneo e la sua storia

Sono state incluse con il 2014 nel Sistema Qualità di Ateneo le attività amministrative e di gestione, che consentono agli studenti, i laureandi e/o laureati la possibilità di accedere ad una serie di contributi/esoneri/iniziative e opportunità che l'Università offre, con propri fondi o con fondi esterni, quali

- ✓ Collaborazioni studentesche – attività di supporto ai servizi amministrativi resi dall'Università, svolte dagli studenti, contro un corrispettivo economico stabilito.
- ✓ Tutorato Studentesco – attività di tutoraggio svolta da studenti iscritti dal IV anno di corso di laurea magistrale a ciclo unico, ad un corso di laurea magistrale, ai corsi di dottorato o alla scuola per le professioni legali, in favore di studenti che accedono all'Università (es. matricole, studenti di lungo corso); anche tale attività viene disciplinata con un contratto di collaborazione che prevede un corrispettivo economico.
- ✓ Borse di diritto allo studio - l'Università, con fondi regionali, concede borse di studio e forme di esonero totale o parziale da tasse e contributi e agevola la frequenza ai corsi e alle strutture universitarie da parte degli studenti,

con particolare attenzione a quelli capaci e meritevoli ma sfavoriti socialmente ed economicamente, offrendo inoltre la possibilità di usufruire di servizi abitativi e di ristorazione.

- ✓ Premi di laurea e borse di studio – l'Università si pone come elemento di collegamento tra laureati/laureandi/studenti ed enti esterni per l'elargizione, a fronte della presenza di idonei requisiti verificati da un'apposita commissione, di premi di laurea (somma di denaro destinata a laureati o laureandi) e/o borse di studio (somma di denaro destinata a studenti appartenenti ad un corso di studi). Gli enti esterni che promuovono l'istituzione di premi di laurea o borse di studio possono essere le più varie e spaziare da aziende ad associazioni, sia di ambito pubblico sia privato.
- ✓ Attività culturali – lungo il percorso di studi universitario, è possibile per gli studenti proporre dei piccoli progetti che abbiano un rilievo culturale che viene valutato da un'apposita Commissione alla quale è chiesto di assegnare all'interno di un budget definito, le risorse disponibili, per le Attività culturali promosse dagli studenti ritenute più interessanti.

È con il 2015 che inizia il processo di integrazione, nel Sistema Qualità, delle attività di Segreteria degli Studenti, partendo dal servizio di Gestione delle carriere Studenti, erogato dalla UOS Gestione Carriere Economia e Giurisprudenza, che prosegue con il 2016 inserendo anche la gestione carriere Studenti erogato dall'UOC Gestione Carriere di Ingegneria. Nel marzo 2018, a seguito di una riorganizzazione interna, l'UOS Gestione carriere di Economia e Giurisprudenza e l'UOC Gestione carriere di Ingegneria sono confluite nell'unica UOC Gestione carriere, che svolgeva anche le attività amministrative relative alla gestione carriere per gli studenti dell'area medica. Nel 2019 si estende il Sistema di Gestione Qualità anche alle pratiche degli studenti dell'area medica. Di conseguenza oggetto di interesse del presente documento sono le attività amministrative relative all'intero Servizio di gestione delle carriere degli studenti.

Altri servizi oggetto di interesse nel presente documento, che l'Ateneo ha integrato tra il 2013 e il 2015 nel Sistema Qualità esistente, riguardano l'Area Medica e sono al servizio dei docenti e ricercatori dei Dipartimenti e in alcuni casi anche al servizio di clienti esterni (cd. Conto terzi).

Tali servizi sono relativi a:

- ✓ messa a disposizione del Laboratorio di biosicurezza livello 3 (MOGM), per la ricerca;
- ✓ messa a disposizione del Settore Anatomico per la ricerca, per le attività formative indirizzate agli studenti, per Clienti esterni;
- ✓ servizio di analisi del Laboratorio di Proteomica, per la ricerca e per le attività di approfondimento/ricerca di studenti che stanno preparando la tesi;
- ✓ utilizzo strumentazione della piattaforma di Imaging per consentire a docenti e ricercatori di sviluppare progetti scientifici;
- ✓ utilizzo della Banca Criogenica per la conservazione dei campioni biologici sempre in favore dello sviluppo di progetti di ricerca scientifici;
- ✓ servizio di Lavaggio e Sterilizzazione di materiali e strumenti utilizzati per la ricerca e per l'attività di formazione indirizzata a studenti che opereranno in laboratori.

Con il 2016 viene coinvolta anche l'Area Ingegneristica; il servizio integrato nel Sistema Qualità di Ateneo è quello di analisi e consulenza del Laboratorio di Acustica Applicata che è rivolto a docenti e ricercatori del Dipartimento di Ingegneria Meccanica e Industriale, agli studenti per le attività didattiche del relativo corso di studi e ad organizzazioni esterne (cd. conto terzi) che possono appartenere a vari settori di attività di ambito pubblico o privato.

In generale i servizi proposti sono sviluppati in stretto rapporto con le esigenze e la domanda del territorio/utenza.

L'attuale Governance - nata con l'elezione del Rettore nel 2016 e, a seguire, nel 2021 l'ultimo affidamento della Direzione Generale ad un nuovo Dirigente - ha scelto di proseguire nel mantenimento della certificazione ISO-9001:2015 di tutti i servizi sopra elencati.

Dal MQ alla Presentazione di Ateneo

Dal 2013 al 2019, dapprima come documento obbligatorio per la normativa ISO 9001:2008, e, di seguito mantenuto aggiornato, è stato reso disponibile al personale di Ateneo i cui servizi rientrano nel Sistema Qualità fino al 2020,

Sotto si riportano le varie revisioni:

Rev.	Data	Modifica
00	27/03/2013	Nuova emissione con integrazione dei servizi relativi a: Sistema Bibliotecario di Ateneo, utilizzo laboratorio MOGM, utilizzo Banca Criogenica, Servizio Lavaggio e Sterilizzazione.

01	29/08/2014	Estensione del Sistema di Gestione Qualità e integrazione di tutto il Manuale con i processi relativi a: gestione Attività Amministrative connesse alle collaborazioni studentesche, attività culturali promosse dagli studenti, Tutorato Studentesco, gestione amministrativa ed erogazione borse di diritto allo studio, erogazione premi di laurea e borse di studio e gestione utilizzo Settore Anatomico. I paragrafi modificati sono: 0, 1, 2, 3, 4
02	16/12/2015	Estensione del Sistema di Gestione Qualità e integrazione di tutto il Manuale con i processi relativi a: utilizzo strumentazione della piattaforma di Imaging; servizio di analisi Laboratorio di Proteomica; servizio di gestione delle carriere studenti - Segreteria studenti – Gestione Carriere Economia e Giurisprudenza
03	23/11/2016	Estensione del Sistema di Gestione Qualità e integrazione di tutto il Manuale con i processi relativi a: servizio di analisi e consulenza del Laboratorio di Acustica Applicata; servizio di gestione delle carriere studenti - Segreteria studenti – Gestione Carriere di Ingegneria
04	10/04/2018	Rivisitazione completa e razionalizzazione del Manuale, che con la norma ISO9001:2015 non è più obbligatorio. Si è deciso di creare un documento sintetico e di coordinamento della documentazione sviluppata, ovvero composto da: campo di applicazione ed eventuali esclusioni, rappresentazione interrelazione tra i processi, quadro sinottico tra punti norma e documentazione di sistema sviluppata.
05	18/04/2019	Estensione del Sistema di Gestione Qualità e integrazione di tutto il Manuale con i processi relativi al servizio di gestione delle carriere studenti dell'area medica, completando, in questo modo, tutto il servizio della Gestione carriere dell'Università degli Studi di Brescia

Dal 2020-21 l'Ateneo, in accordo con la Direzione, ha preferito abbandonare il Manuale per un documento di presentazione dell'Ateneo che possa avere visibilità anche all'esterno ed pubblicato sul sito web di Ateneo.

2-SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo e campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità di Ateneo riguarda i seguenti servizi e processi:

- ✓ Progettazione ed erogazione di attività di orientamento pre-universitario;
- ✓ Progettazione ed erogazione di attività di orientamento post-universitario, Stage e Placement;
- ✓ Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- ✓ Attività amministrative connesse alle Collaborazioni studentesche;
- ✓ Attività amministrative connesse al Tutorato studentesco;
- ✓ Attività amministrative ed erogazione Borse di diritto allo studio;
- ✓ Attività amministrative ed erogazione Premi di laurea e borse di studio;
- ✓ Attività amministrative connesse alle Attività culturali promosse dagli studenti;
- ✓ Attività amministrativa connessa alla Gestione delle Carriere studenti;
- ✓ Utilizzo Laboratorio MOGM (manipolazione organismi geneticamente modificati);
- ✓ Utilizzo Banca Criogenica per stoccaggio di campioni biologici;
- ✓ Utilizzo del Settore Anatomico;
- ✓ Servizio Lavaggio e Sterilizzazione di materiali e strumenti utilizzati nei laboratori per la ricerca o per la formazione degli studenti;
- ✓ Utilizzo strumentazione della Piattaforma di Imaging;
- ✓ Servizio di analisi del Laboratorio di Proteomica;
- ✓ Servizio di analisi e consulenza del Laboratorio di Acustica Applicata.

L'Università degli Studi di Brescia ha implementato al proprio interno un Sistema di Gestione per la Qualità al fine di dimostrare:

- ✧ la capacità di fornire, in modo coerente, costante e volto al miglioramento, i servizi sopra elencati;
- ✧ il desiderio di accrescere la soddisfazione dei propri Clienti/utenti attraverso un'efficace gestione del proprio Sistema e, di conseguenza, dei processi per migliorare continuamente il Sistema stesso.

Il riferimento alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, costituisce un potenziale requisito contrattuale con il quale l'Università degli Studi di Brescia dà evidenza della propria capacità di tenere sotto controllo i processi che determinano l'accettabilità dei servizi erogati.

Inoltre la certificazione ISO, per l'Università degli Studi di Brescia può essere utilizzato in situazioni contrattuali nelle quali i requisiti da soddisfare siano riportati esplicitamente in specifiche ben definite, oppure nelle quali la "confidenza" che il servizio sia conforme possa essere ottenuta solo attraverso un' evidenza documentata di determinate capacità dell'organizzazione universitaria.

0.1 Esclusioni

Il punto 8.5.5 Attività post-vendita è escluso, poiché per i servizi rientranti nella certificazione ci si limita, solo per i laboratori che offrono il servizio di analisi, a fornire alcune delucidazioni relative ai contenuti delle Relazioni di analisi, qualora non chiari ai destinatari.

0.2 Processi affidati all'esterno

Al momento viene affidato all'esterno l'attività operativa di lavaggio e sterilizzazione. Il lavoro dell'addetta è svolto presso i locali dell'Università seguendo procedure e istruzioni definite all'interno del SGQ ed è coordinato dal Referente del Servizio di lavaggio e sterilizzazione **PLAB 7.01** che è personale strutturato dell'Università degli Studi di Brescia.

3 QUADRO SINOTTICO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Al fine di fornire un quadro complessivo di sviluppo del Sistema di gestione per la qualità, nella tabella che segue sono riportati i paragrafi della norma UNI EN ISO 9001:2015 in corrispondenza dei quali sono riportate le procedure di sistema che ne hanno trattato e sviluppato l'argomento e i requisiti sottostanti. Le procedure sono 8:

PSQA-4.01	Struttura SGQ e Gestione della documentazione
PACQ-7.01	Approvvigionamento e Valutazione dei Fornitori
PSQA-5.01	Leadership
PSQA-7.01	Progettazione nuovo servizio
PSQA-8.01	Gestione Non Conformità, Suggerimenti , Reclami, Azioni di Miglioramento
PSQA-8.02	Gestione degli Audit Interni
PSQA-8.03	Customer Satisfaction
POSF-6.01	Gestione delle Risorse Umane

Nella tabella sotto riportata si inseriscono come documentazione di sistema le procedure nelle parti di diretto interesse

NORMA UNI EN ISO 9001:2015		Riferimento documentazione di sistema e procedure
1	Scopo e campo d'applicazione	Presentazione dell'Ateneo e nei singoli processi
2	Riferimenti normativi	Par. 5 del presente documento
3	Termini e definizioni	Par. 6 del presente documento
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	PROCEDURA:PSQA-5.01 Leadership
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	

4.3	Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità	Par. 2 del presente documento
4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	PROCEDURA-PSQA-4.01 Struttura Sistema Qualità e gestione documentazione TSQA-5.01.02 Interrelazione tra i processi
5	LEADERSHIP	
5.1	Leadership e impegno	PROCEDURA PSQA-5.01 Leadership Politica per la Qualità
5.2	Politica	
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	
6	PIANIFICAZIONE	
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	PROCEDURA-PSQA-5.01 Leadership
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	PROCEDURA-PSQA-8.01 Gestione Non Conformità, Suggerimenti Reclami, Azioni correttive e di miglioramento
6.3	Pianificazione delle modifiche	PROCEDURA-PSQA-4.01 Struttura Sistema Qualità e gestione documentazione PROCEDURA-PSQA-8.01 Gestione Non Conformità, Suggerimenti Reclami, Azioni correttive e di miglioramento
7	SUPPORTO	
7.1	Risorse	PROCEDURA-POSF-6.01 Gestione risorse umane PROCEDURA-PROCESSO PSBA-6.01 Manutenzioni Sistema Bibliotecario di Ateneo PROCEDURA-PLAB-6.01 Manutenzione Taratura Attrezzature Laboratori
7.2	Competenza	PROCEDURA-POSF-6.01 Gestione risorse umane
7.3	Consapevolezza	
7.4	Comunicazione	Tutto il sistema qualità
7.5	Informazioni documentate	PROCEDURA-PSQA-4.01 Struttura Sistema Qualità e gestione documentazione
8	ATTIVITÀ OPERATIVE-PROCEDURE - PROCESSI	
8.1	Pianificazione controlli operativi	PSBA-7.02 Erogazione Servizi di Biblioteca PLAB-7.01 Servizio lavaggio e sterilizzazione PLAB-7.02 Servizi Laboratorio MOGM PLAB-7.03 Servizi Banca Criogenica PLAB-7.04 Utilizzo Settore Anatomico PLAB-7.05 Piattaforma Imaging PLAB-7.06 Laboratorio Proteomica PLAB-7.07 Laboratorio di Acustica Applicata PSAS-7.02 Progettazione ed erogazione dei servizi di orientamento PSAS-7.03 Gestione Attività Amministrative connesse alle Collaborazioni Studentesche PSAS-7.04 Attività Culturali promosse dagli studenti PSAS-7.05 Tutorato studentesco PSAS-7.06 Gestione Amministrativa ed erogazione borse di diritto allo studio
8.2	Requisiti per i prodotti e servizi	
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	

		PSAS-7.07 Erogazione premi di laurea e borse studio PSAS-7.08 UOC Gestione Carriere (Pratiche studenti area Economia e Giurisprudenza) PSAS-7.09 UOC Gestione Carriere (Pratiche studenti area Ingegneria) PSAS-7.10 Progettazione ed erogazione dei servizi di Orientamento post-universitario, Stage e Placement) PSAS-7.11 UOC Gestione Carriere (Pratiche studenti area Medicina)
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	PROCEDURA-PSQA-7.01 Progettazione nuovo Servizio PSAS-7.02 Progettazione ed erogazione dei servizi di orientamento PSAS-7.10 Progettazione ed erogazione dei servizi di Orientamento post-universitario, Stage e Placement)
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	PROCEDURA PACQ-7.01 Approvvigionamento e Valutazione dei fornitori PSBA-7.01 Acquisizione Risorse Bibliografiche
8.7	Controllo degli output non conformità	PROCEDURA- PSQA-8.01 Gestione Non Conformità, Suggerimenti Reclami, Azioni correttive e di miglioramento
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	
9.1	Monitoraggio, misurazioni, analisi e valutazioni	PROCEDURA-PSQA-5.01 Leadership PROCEDURA-PSQA-8.03 Customer Satisfaction
9.2	Audit interno	PROCEDURA-PSQA-8.02 Audit Interni
9.3	Riesame della direzione	PROCEDURA-PSQA-5.01 Leadership
10	MIGLIORAMENTO	
10.1	Generalità	PROCEDURA-PSQA-8.01 Gestione Non Conformità, Suggerimenti Reclami, Azioni correttive e di miglioramento
10.2	Non conformità e azioni correttive	
10.3	Miglioramento continuo	

4 INTERRELAZIONI TRA I PROCESSI

L'interrelazione tra i vari processi e servizi rientranti nel Sistema di gestione per la qualità di Ateneo è rappresentata nell'allegato TSQA-5.01.02.

5 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme di riferimento per il del Sistema di Gestione per la Qualità sono le seguenti:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti)
- UNI EN ISO 9000:2015 (Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e Vocabolario)
- UNI EN ISO 19011:2018 (Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale)
- UNI EN ISO 9004:2018 (Gestione per la qualità. Qualità di un'organizzazione. Linee guida per conseguire il successo durevole)
- Norme/Decreti/Regolamenti di settore, specificati di volta in volta nella documentazione di sistema
- Regolamenti e decreti regionali

Sono inoltre presenti Regolamenti di Ateneo, predisposti per specifici ambiti, al fine di fornire a tutto il personale dell'Università indicazioni a livello macro nella gestione delle attività.

Da essi, per gli ambiti sottoposti a certificazione, discendono, laddove necessario, procedure di sistema specifiche.

6 TERMINI E DEFINIZIONI

In generale si ritengono validi i seguenti termini e definizioni:

- **Qualità:** grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
 - **Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere espressa, normalmente implicita o cogente.
 - **Soddisfazione del Cliente:** percezione del cliente su quanto i requisiti siano stati soddisfatti.
 - **Contratto:** accordo che vincola.
 - **Non Conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito.
- Un Sistema di Gestione per la Qualità mira essenzialmente ad ottenere la soddisfazione del Cliente attraverso la prevenzione delle non conformità in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.
- **Sistema di Gestione:** sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.
 - **Sistema di Gestione per la Qualità:** sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.
- Attuare un Sistema di Gestione per la Qualità per l'Università degli Studi di Brescia significa tenere sotto controllo tutti gli elementi organizzativi che concorrono alla realizzazione della qualità dei servizi resi a utente e committente, al loro mantenimento e miglioramento continuo.
- **Politica per la Qualità:** obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.
- La Politica per la Qualità rappresenta l'impegno formale e sostanziale con il quale l'Università degli Studi di Brescia si appresta ad intraprendere un insieme di attività finalizzate alla soddisfazione del Cliente e al miglioramento continuo dell'organizzazione.
- **Obiettivo per la Qualità:** qualcosa cui si aspira o a cui si punta, relativo alla qualità.
 - **Organizzazione:** insieme di persone e mezzi, con definite responsabilità, autorità e interrelazioni.
 - **Cliente:** organizzazione o persona che riceve un prodotto/servizio.
- Nel presente documento, data la particolare tipologia di servizi erogati dall'Ateneo, i termini "Cliente" ed "Utente" assumono, talvolta, il medesimo significato.
- **Fornitore:** organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.
 - **Input:** elemento o insieme di elementi in ingresso ad un processo.
 - **Output:** elemento o insieme di elementi in uscita da un processo.
 - **Prodotto:** risultato di un processo
- Nota 1 Esistono quattro categorie generali di prodotti:
- Servizi
 - Software
 - Hardware
 - Materiali da processo continuo
 - (...)
- Nota 2 Un servizio è il risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il Cliente ed è generalmente intangibile. (...).
- Laddove, per coerenza con la terminologia della norma di riferimento, vengano utilizzati i termini "realizzazione" e "prodotto", essi sono da intendersi come "erogazione" e "servizio", come peraltro previsto ed evidenziato nella norma di riferimento stessa.
- **Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita. Tale sistema si realizza attraverso la previsione e la prevenzione dei pericoli che si possono verificare durante lo svolgimento dei processi che nel loro insieme costituiscono il servizio formativo.
 - **Titolare (dei processi o delle procedure):** soggetto con responsabilità primaria del processo o della procedura.
 - **Procedura:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
 - **Flow – chart (diagramma di flusso):** rappresentazione grafica dello sviluppo di un processo;
 - **Indicatore:** parametro, possibilmente numerico, adottato dall'organizzazione come strumento per tenere sotto controllo un servizio/un processo.
 - **Target (obiettivo):** valore numerico da raggiungere in tempi prefissati associato ad un indicatore che ne misuri il valore.

7 PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Università degli Studi di Brescia protegge i dati personali degli individui con cui entra in contatto per il perseguimento delle finalità istituzionali, nel rispetto del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati (GDPR, General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679, in seguito "GDPR") e al D.Lgs. 196/2003 (in seguito "Codice della Privacy")

In questa pagina sono disponibili i testi delle informative destinate alle diverse categorie di interessati: <https://www.unibs.it/it/privacy-policy-dei-portali-di-ateneo>.

Il Titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Brescia, nella persona del Magnifico Rettore, che ha designato (con Decreto Rettorale Rep. n. 872/2019 del 15 ottobre 2019) Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) la Società Frareg S.r.l. nella persona del dott. Giovanni Parravicini, contattabile all'e-mail: rpd@unibs.it.