



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Qualità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SUPPORTO TECNICO-AMMINISTRATIVO ALL'IMPLEMENTAZIONE DI UN SGQ CERTIFICATO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di supportare le strutture interne all'Ateneo e i committenti terzi nell'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO /IEC 17025, ed assisterle nelle procedure di certificazione e accreditamento. Viene attivato attraverso accordi con le strutture di Ateneo e di contratti con le strutture esterne e prevede una serie di attività che iniziano con la visita conoscitiva per valutare la complessità dei processi e realizzare una mappatura degli stessi ed arrivano fino all'assistenza nella verifica degli Enti esterni di certificazione e accreditamento.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Professori a contratto
		Altro (specificare): Altre strutture di Ateneo
	Esterni	Altro specificare: committenti terzi (Aziende, privati e altri Enti)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	CENTRO PER LA QUALITA' DI ATENEO - Responsabile Prof.ssa Paola SALVATORE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Carmela PROCACCI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso universitario San Giovanni, Corso Nicolangelo Protopisani snc- 80146 Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/762109-centro-per-la-qualita-di-ateneo	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/762109-centro-per-la-qualita-di-ateneo	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL cqa@unina.it
		PEC cqa@pec.unina.it
		TELEFONO 0812530012-0812530015
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL cqa@unina.it
		PEC cqa@pec.unina.it
		TELEFONO 0812530012-0812530015
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cqa@pec.unina.it EMAIL: cqa@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			PEC
	TELEFONO		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza 1: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. 30gg
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%

¹ Scegliere la frequenza: quotidiano, almeno settimanale, almeno mensile, almeno trimestrale, almeno semestrale, almeno annuale