

PROCESSO	SOTTO PROCESSO	FASE	PRODOTTO/SERVIZIO	RESPONSABILE	CLIENTE	MACRO LINK	Eventuale applicativo informatico o data base utilizzato	Dati Quantitativi	Note
TO IN INGRESSO		Organizzazione Saloni Orientamento, Eventi e Open Day: 1) definizione calendario Iniziative/Eventi 2) Colloqui individuali e di gruppo con studenti superiori 3) Elenchi e indirizzari "clienti" completi di posta elettronica 4) sportelli informativi	Saloni Orientamento	SDSS/Dipartimenti	1) Studenti in ingresso italiani e stranieri e relative famiglie 2) Docenti e Dirigenti Scuole Medie e Superiori 3) personale Ateneo 4) Enti esterni ospitanti (per i Saloni del territorio)	Ufficio Comunicazione Personale Dipartimenti Responsabile Moodle Responsabile Settore Prevenzione e Protezione	moodle (registrazione dei partecipanti, gestione grandi flussi informativi, possibilità di prenotazione al colloquio) fogli di excel powerpoint publisher	6000 guide studente + 5000 c.a. per guide specifiche Dipartimenti - 3000 studenti Saloni - 889 studenti su 18 gg Open Day - 300 colloqui in presenza 22 gg Benvenuti matricole - 500 c.a colloqui in presenza 1353 utenti iscritti alla mailinglist - 600 c.a. colloqui telefonici - 117 invii	
			Eventi (Open Day, Benvenuto matricole)	SDSS/Dipartimenti					
			colloqui individuali e di gruppo per avere studenti informati e ben orientati nella scelta del percorso di studio	SDSS					
			invio personalizzato brochure e guide ai futuri studenti	SDSS/Dipartimenti					
		gestione PIM	sportelli informativi di supporto alle attività delle segreterie studenti	SDSS/Dipartimenti	1) Studenti non iscritti italiani e stranieri	segreterie didattiche e studenti	ESSE3 gestione online studente, word, excel	n. persone che hanno richiesto il servizio: 1838	L'attività si interfaccia con i servizi amministrativi delle segreterie studenti, processi meglio descritti dal GdL Didattica
		gestione studenti stranieri in ingresso	Valutazione candidature studenti in ingresso	SDSS	studenti	segreterie didattica		100	
			Riconoscimento titolo di studio	SDSS	segreterie didattiche/studenti	segreterie didattiche		93	
			Attività di relazione con Questure, uffici comunali, Assicurazioni, Agenzia entrate	SDSS	studenti	segreterie didattiche			
		Orientamento in ingresso per studenti disabili e con DSA	1) Colloqui individuali di orientamento 2) piano di studio personalizzato 3) ausili e strumenti da adottare nello studio individuale	SDSS	1) studenti disabili e con DSA e rispettive famiglie 2) docenti universitari 3) personale tecnico amministrativo 4) personale aziende ospedaliere (coordinatori professioni sanitarie)	Docenti delegati Disabilità Responsabile Settore Amministrazione decentrata e segreterie didattiche	piani di studio scaricati dal sito	116	

ORIENTAMEN	Gestione acquisti: 1)Raccolta informazioni dai Dipartimenti/Docenti o analisi fabbisogno per studenti disabili e con dsa 2)predisposizione progetto grafico - analisi caratteristiche tecniche 3) stima budget spesa 4) scelta del fornitore (Consip o libero mercato) 5)predisposizione ordine contabilità	Realizzazione Brochure, Opuscoli, Guide e altro materiale informativo, Gadget ausili tecnologici di supporto alle disabilità e dsa	SDSS/Dipartimenti	1) studenti disabili e con DSA e rispettive famiglie 2) fornitori 3) personale Ateneo	Ufficio Economato Tecnici informatici Ufficio Comunicazione Personale docente ufficio contabilità (amm decentr. anche per liquidazione)	easyweb, mepa, fogli excel per raccogliere i dati	40	
	raccolta e rielaborazione dati, monitoraggio e rendicontazione	1) relazione annuale didattica 2) rapporti alle Scuole 3) Relazione annuale al NDV 4) Relazioni per Ambasciate e Prefetture 5) Rendicontazioni Agenzia Nazionale Indire 6) Rendicontazioni MIUR 7) omogenea redazione dei conti 8) relazioni e dati per Forze di polizia (su richiesta) 9) info per schede SUA 10) Rendicontazioni per progetti su fondi esterni	SDSS/Dipartimenti	1) Dirigenti, Senato e CdA 2) Dirigenti e docenti scolastici 3) Nucleo Valutazione (monitoraggio annuale) 4) Ambasciate e Prefetture 5) Agenzia Nazionale Indire (Erasmus +) 6) Rendicontazione MIUR (L.17/99, art.1, art.2, art.3 DM 976/2014 e Fondi per Erasmus) 7) Ufficio Bilancio 8) Forze di polizia 9) Presidio Qualità 10) Enti/soggetti finanziatori 11) segreteria Didattica e Commissione AQ	Ufficio Contabilità Ufficio Bilancio ANS Responsabile Settore e segreteria didattica presidenti CCS	excel e word, moodle	10 tipologie di relazioni ed svariate elaborazione dati per tipologia di richiesta per ogni Dipartimento o Centro	
	Campagna estiva MKTG	Promozione Ateneo manifesti e altro materiale pubblicitario	SDSS/Ufficio Comunic	1) studenti e famiglie 2) cittadinanza	ufficio comunicazione		n. manifesti broushure e depliant:4790	
Tutorato e gruppi di studio	delibera CDA per assegnazione risorse	SDSS	Dipartimenti	Ordinamenti didattici	DATI ANS	1		
	emanazione bando e diffusione	SDSS/Dipartimenti	Dipartimenti e studenti LM o dottorandi	Ufficio Comunicazione segreteria didattica e studenti	word	n. bandi: 8	L'attività si interfaccia con i servizi amministrativi delle segreterie studenti, processi meglio descritti dal GdL Didattica	
	gestione domande	SDSS	Studenti iscritti italiani e stranieri		excel e word	n. domande: 160		
	attribuzione contratti	SDSS	Studenti iscritti italiani e stranieri		word	n. contratti: 136		
	acquisizione impegni spesa	SDSS	uffici contabilità		easyweb	n. impegni di spesa:136		
	Recupero debiti formativi	SDSS	Studenti iscritti italiani e stranieri MIUR	Dipartimenti Ufficio Contabilità	moodle, ans			

ORIENTAMENTO IN ITINERE

supporto agli studenti con disabilità e DSA	supporto per lo studio individuale, formazione per l'uso di applicativi a bassa e alta tecnologia, per migliorare l'apprendimento, supporto per accedere alle procedure Edisu (borse, contributi, sussidi, ristorazione ecc.), interazione con Enti per autorizzazione (parcheggi, accessi speciali anche con chiavi magnetiche, ecc..)	SDSS/Dipartimenti	1) studenti disabili e con DSA 2) docenti UPO		word, excel, ESSE3	n. Studenti che hanno usufruito del servizio: 55	
gestione SOSTA	sportelli informativi di supporto alle attività di orientamento in itinere e organizzazione dei gruppi di studio	SDSS/Dipartimenti	1) Studenti in difficoltà nello studio 2) Tutor specializzati	segreterie didattiche	moodle, word, excel	n. Studenti che hanno usufruito del servizio: 990	L'attività si interfaccia con i servizi amministrativi delle segreterie studenti, processi meglio descritti dal GdL Didattica
Servizio counseling	Supporto al servizio di counsel	SDSS	Studenti iscritti italiani e stranieri	docenti esperti counseling			
Interventi per il diritto allo studio e l'apprendimento permanente	Bandi per Borse, Prestiti d'onore, Premi di studio, Collaborazioni,	SDSS/Dipartimenti	Studenti iscritti italiani e stranieri docenti UPO personale UPO e di altri Atenei stranieri	segreterie didattiche studenti	infotouch, excel, word, Esse3		
raccolta e rielaborazione dati, monitoraggio e rendicontazione	1) relazione annuale didattica 2) rapporti alle Scuole 3) Relazione annuale al NDV 4) Relazioni per Ambasciate e Prefetture 5) Rendicontazioni Agenzia Nazionale Indire 6) Rendicontazioni MIUR 7) omogenea redazione dei conti 8) relazioni e dati per Forze di polizia (su richiesta) 9) Rendicontazioni per progetti su fondi esterni 10) info per schede SUA	SDSS/Dipartimenti	1) Dirigenti, Senato e CdA 2) Dirigenti e docenti scolastici 3) Nucleo Valutazione (monitoraggio annuale) 4) Ambasciate e Prefetture 5) Agenzia Nazionale Indire (Erasmus +) 6) Rendicontazione MIUR (L.17/99, art.1, art.2, art.3 DM 976/2014 e Fondi per Erasmus) 7) Ufficio Bilancio 8) Forze di polizia 9) Enti/soggetti finanziatori 10) segreteria Didattica e Commissione AO	Responsabile Settore Amm Dec. segreterie didattiche studenti	word, excel, sito Cineca per Legge 17/99, sito Indire per monitoraggio Erasmus+	n.30 procedure ca	10 tipologie di relazioni ed elaborazione dati per ogni Dipartimento o Centro

	gestione servizio civile	progettazione, reclutamento, sviluppo e monitoraggio attività	SDSS	1) giovani inf. a 28 anni 2) Comune Vc e Enti partner 3) Regione Piemonte 4) Ufficio Nazionale Servizio Civile	Personale SDSS Personale Settore Sicurezza altri formatori	sistema di monitoraggio software Comune di Vercelli, giornale di bordo online e cartaceo, relazioni finali	n.1 procedura	
ORIENTAMENTO IN USCITA	Stage curriculari attivazione percorso formativo Sottoscrizione Convenzione 3) sottoscrizione progetto formativo 4) avvio stage 5) riconoscimento crediti	1) Convenzione stage 2) Progetto formativo	SDSS/Dipartimenti	1) studenti 2) aziende/enti 3) Ministero MIUR	segreteria didattica	Esse3		L'attività si interfaccia con i servizi amministrativi delle segreterie studenti, processi meglio descritti dal GdL Didattica
	Tirocini post laurea 1) attivazione percorso formativo 2) Sottoscrizione Convenzione 3) sottoscrizione progetto formativo 4) avvio tirocinio 5) conclusione tirocinio 6) attestazione delle competenze	1) Convenzione stage 2) Progetto formativo 3) Attestazione competenze	SDSS	1) laureati 2) aziende/enti 3) Ministero MIUR 4) Ministero Lavoro 5) Regioni		Esse3 portale tirocini regione piemonte (csi)		107
	Supporto all'inserimento lavorativo colloqui individuali con career coach personalizzati 2) seminari inserimento al lavoro 3) colloqui orientativi 4) gestione della banca dati con offerte lavoro 5) InfoJob (produzione e trasmissione newsletter)	1) colloqui 2) seminari 3) banca dati con offerte lavoro 4) InfoJob	SDSS	1) studenti 2) laureati 3) aziende/enti 4) Enti locali (province, comuni, camere di commercio...)		moodle Esse3 mailinglist ad hoc di ateneo		68
	Eventi 1) Career Day 2) Presentazioni aziendali	Brochure e manifesti rapporti con le aziende	SDSS	1) studenti 2) laureati 3) aziende/enti	Commissione Jobplacement	moodle excel e word mailinglist ad hoc di ateneo	40 aziende e 450 laureandi/laureati	

	raccolta e rielaborazione dati, monitoraggio e rendicontazione	1) relazione annuale didattica 2) Relazione annuale al NDV 3) Rendicontazioni Agenzia Nazionale Indire Fondi Placement 4) collegato lavoro e rendicontazione/monitor. 5) omogenea redazione dei conti 6) info per schede SUA 7) monitoraggio Regione Piemonte 8) invio dati per Censis 9) Rendicontazioni per progetti su fondi esterni 10) info per schede SUA	SDSS/Dipartimenti	1) Dirigenti, Senato e CdA 2) Nucleo Valutazione (monitoraggio annuale) 3) Agenzia Nazionale Indire (Erasmus +) 4) Ministero del Lavoro/ItaliaLavoro 5) Ufficio Bilancio 6) Presidio Qualità 7) Regione Piemonte 8) censis e altri 9) Enti/soggetti finanziatori 10) segreteria Didattica e Commissione AQ	Responsabile Settore Amm Dec. segreterie didattiche studenti	excel - word, portale AlmaLaurea, Portale clicLavoro	10 tipologie di relazioni ed elaborazione dati per ogni Dipartimento o Centro		
Mobilità studentesca	gestione mobilità studenti stranieri in entrata e free mover	Valutazione candidature studenti in ingresso	SDSS	studenti stranieri in ingresso	segreteria didattica	infotouch, excel, word, Esse3	30 studenti		
		gestione protocolli con residenze (Edisu, Casa Sappa e altri Enti)	SDSS	studenti stranieri in ingresso		word , excel			
		Ammissione e accoglienza (CF, documenti Ambasciate, questura, ecc..)	SDSS/Dipartimenti	studenti stranieri in ingresso	segreterie didattiche				
		Tutoraggio itinere	SDSS/Dipartimenti	studenti stranieri in ingresso	segreteria studenti e didattica				
		Acquisizione e registrazione crediti (Transcript)	SDSS/Dipartimenti	studenti stranieri in ingresso	segreterie studenti	word , excel, ESSE3			
	gestione mobilità studenti stranieri in uscita e free mover	definizione in commissione relazioni internazionali criteri distribuzione dei fondi	SDSS	docenti e personale Ateneo				1	
		orientamento e informazione	SDSS	studenti e laureati	segreteria didattica			120	
		emanazione bando e diffusione	SDSS	studenti e laureati				1	
		gestione delle domande	SDSS	studenti e laureati				100	
		attribuzione borse	SDSS	studenti e laureati	ufficio contabilità			93	
		raccolta e invio alle segreterie didattiche dei certificati stranieri per la validazione dei riconoscimento crediti	SDSS	segreterie studenti e didattiche				93	
		rendicontazioni sulle spese sostenute	SDSS	Agenzia Indire e NdV			software monitoraggio INDIRE		93

		autorizzazione alla liquidazione dei contributi	SDSS	ufficio contabilità, studenti e laureati			93	
		recupero mensilità non dovute	SDSS	studenti e personale moroso	ufficio stipendi, ufficio contabilità, segreterie studenti ufficio legale			3
Convenzioni Didattica e Servizi agli studenti	Residenze (posti letto a pagamento) 1) gestione protocollo 2) trasmissione organi 3) gestione richieste posti letto e raccordo con EDISU 4) generazione MAV 5) rilascio ricevute fiscali e verifica in contabilità		SDSS	Studenti, PTA e docenti	Ufficio contabilità e uffici EDISU	word (firma digitale)		
	CUSPO		SDSS	studenti		word (firma digitale)		
	CONVENZIONI PER DISABILI		SDSS	STUDENTI SDISABILI		word (firma digitale)		
	CONVENZIONI CON ENTI ESTERNI PER SERVIZI AGLI STUDENTI		SDSS	studenti		word (firma digitale)		
LOGISTICA	Organizzazione Spazi e valutazione sicurezza	disponibilità spazi e attrezzature	Dipartimento	studenti, CUSPO, personale Ateneo (SDSS)	Settore Prev Prot. - Ufficio tecnico	applicativo gestione aule	a seconda degli eventi	
	procedura per atto di concessione	provvedimento di concessione	Dipartimento	Enti e aziende	ufficio contabilità			
REVISIONE REGOLAMENTI E PROCEDURE SERVIZI VARI	STUDIO FATTIBILITÀ	regolamenti	SDSS/Dipartimenti	studenti		word		
	verifica normativa	regolamenti	SDSS/Dipartimenti	studenti		word		
	predisposizione pratiche per organi	regolamenti	SDSS/Dipartimenti	studenti		word		
	emanazione decreti	regolamenti e procedure servizi v	SDSS/Dipartimenti	studenti		word	n.3 regolamenti emanati 2014 (quantità a seconda delle necessità)	