



DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI AQ DI ATENEEO

Approvato dal Senato Accademico il 17 luglio 2019



ELENCO DEGLI ACRONIMI UTILIZZATI:

- **ANVUR** = Agenzia Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
- **AQ** = Assicurazione della Qualità
- **AVA** = Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditemento
- **CdD** = Consiglio di Dipartimento
- **CdS** = Corso di Studio
- **CEV** = Commissione di Esperti della Valutazione
- **Commissione AiQua** = Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità della Didattica (definita in SUA-CdS "Gruppo di Gestione AQ" e nelle Linee Guida ANVUR per l'Accreditemento periodico "Gruppo di Riesame")
- **Commissione AiQuaR** = Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità della Ricerca e della Terza Missione
- **CPDS** = Commissione Paritetica Docenti-Studenti
- **MDQ** = Manager Didattico per la Qualità
- **NdV** = Nucleo di Valutazione di Ateneo
- **PQA** = Presidio della Qualità di Ateneo
- **PI** = Parti Interessate
- **PS** = Piano Strategico
- **OdG** = Organi di Governo
- **RA** = Relazione Annuale
- **Responsabile di CdS** = Presidente o Coordinatore del Corso di Studio
- **RRC** = Rapporto di Riesame Ciclico
- **SA** = Senato Accademico
- **SAD** = Segretario Amministrativo di Dipartimento
- **SMA** = Scheda di Monitoraggio Annuale
- **SUA-CdS** = Scheda Unica Annuale del Corso di Studio
- **SUA-RD** = Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale
- **TM** = Terza Missione
- **Ufficio SID** = Ufficio Sistemi Informativi Direzionali
- **USAQ** = Ufficio di Supporto all'Assicurazione della Qualità



SOMMARIO

1	POLITICHE DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ E FINALITÀ DEL SISTEMA DI AQ.....	3
2	ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI AQ.....	4
2.1	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ ALL'INTERNO DEL SISTEMA DI AQ.....	4
2.2	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA COMUNICAZIONE.....	14
3	PROCESSI DI GESTIONE di AQ.....	15
3.1	PROCESSI DI GESTIONE DI AQ DELLA DIDATTICA.....	16
3.2	PROCESSI DI GESTIONE DI AQ DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE DI DIPARTIMENTO.....	20
4	MONITORAGGIO, ANALISI E REVISIONE DEL SISTEMA DI AQ.....	22



1 POLITICHE DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ E FINALITÀ DEL SISTEMA DI AQ

L'Università degli Studi dell'Insubria pone la promozione e il miglioramento continuo della Qualità tra le proprie priorità strategiche e individua l'Assicurazione della Qualità (AQ) quale strumento trasversale di controllo e verifica dell'efficacia attuativa delle sue finalità strategiche per didattica, Ricerca e Terza Missione.

Come indicato nello **Statuto**¹, l'Ateneo *promuove la Qualità della ricerca scientifica su cui fonda le attività formative; valorizza le capacità individuali e collettive; favorisce la circolazione dei risultati scientifici, la loro diffusione in rete; articola la propria offerta formativa in funzione della massima apertura internazionale e interdisciplinare e favorisce l'integrazione europea degli studi universitari.*

Il Piano Strategico² (PS) di Ateneo individua la Qualità come uno dei cinque ambiti di intervento che consentono di concretizzare la propria *vision* e promuovere l'eccellenza dei servizi agli studenti, alla comunità accademica e agli *stakeholder* esterni.

Le politiche per la Qualità si concretizzano attraverso:

- il consolidamento del sistema di AQ della Didattica, Ricerca e Terza Missione in linea con le indicazioni ANVUR;
- la redazione di documenti e l'adozione di procedure interne coerenti con il sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA);
- il perseguimento e il mantenimento di certificazioni di qualità nazionali e internazionali³;
- la diffusione e il potenziamento di progetti finalizzati a garantire per l'efficienza dell'attività amministrativa⁴ e l'efficacia della comunicazione.

¹ Art. 1, commi 5 e 8 Statuto di Ateneo

² Nel *Piano Strategico 2019-2024* il consolidamento del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) è individuato come strumento trasversale di controllo, verifica e miglioramento continuo dell'efficacia attuativa delle sue finalità strategiche per Ricerca, Didattica, e Terza Missione.

³ Esempio: certificazione europea *Human Resource Strategy for Researchers (HRS4R)*

⁴ Il *Piano integrato 2019-2021* pone attenzione ai processi di gestione per la Qualità e al consolidamento del sistema di AQ.



Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'Ateneo promuove una metodologia di lavoro fondata su:

- definizione chiara dei ruoli e delle funzioni;
- attenzione alla trasparenza, chiarezza e la completezza dei contenuti;
- rispetto dei tempi e dei modi definiti per la presentazione e la condivisione dei documenti;
- monitoraggio e messa in atto di azioni correttive;
- coinvolgimento delle parti interessate nelle fasi decisionali.

2 ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI AQ

La configurazione del sistema di AQ di Ateneo è stata disegnata coerentemente con le linee guida europee e nazionali, ma contiene anche elementi peculiari e caratteristici.

2.1 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ ALL'INTERNO DEL SISTEMA DI AQ

GLI ORGANI DI GOVERNO (Rettore, Direttore Generale, Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione)

Sono responsabili per la definizione della visione, delle strategie e delle politiche per la Qualità della didattica, della ricerca e della terza missione, attraverso un sistema di deleghe e l'istituzione di apposite Commissioni di Ateneo.

Assicurano che sia definito un Sistema di AQ capace di promuovere, guidare e verificare efficacemente il raggiungimento degli obiettivi di Ateneo. Definiscono politiche e obiettivi per l'AQ e ne garantiscono la realizzazione e il monitoraggio. Mettono in atto interventi di miglioramento dell'assetto di AQ (compiti, funzioni e responsabilità) quando si evidenziano risultati diversi da quelli attesi, grazie all'analisi delle informazioni raccolte ai diversi livelli dalle strutture responsabili di AQ.

IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Composizione

Il Presidio della Qualità (PQA) è istituito e organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo. I componenti sono nominati dal Rettore e restano in carica per un triennio, con la possibilità di un solo rinnovo. I componenti docenti sono individuati in rappresentanza dei Dipartimenti. Tra i componenti amministrativi del PQA almeno un'unità di personale amministrativo si occupa del coordinamento a livello centrale della famiglia professionale dei Manager Didattici per la Qualità (MDQ) e delle attività connesse al sistema di AQ di Ateneo.



Funzioni

Il PQA è la struttura operativa che coordina e supporta gli attori del sistema nell'implementazione delle politiche per l'AQ, fornisce strumenti e linee guida, sovrintende all'applicazione delle procedure mediante un adeguato flusso di comunicazione interna.

Come previsto dalle Linee guida ANVUR per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei Corsi di Studio universitari⁵, il PQA:

- assicura la gestione dei flussi informativi e la circolazione dei dati all'interno del sistema di AQ e rende disponibili all'esterno le informazioni che riguardano la sua organizzazione;
- fornisce un supporto per le attività comuni e indicazioni operative ai Corsi di Studio (CdS) e ai Dipartimenti e alla Scuola di Medicina, monitorando l'effettivo recepimento delle indicazioni fornite in occasione della prima applicazione e comunicandone l'esito;
- nell'ambito delle attività didattiche, supporta e monitora il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nella Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS), sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ in conformità a quanto programmato e dichiarato, supporta le attività periodiche di riesame dei CdS, assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione (NdV) e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS);
- nell'ambito dell'attività di ricerca, monitora l'aggiornamento delle informazioni contenute nella Scheda Unica Annuale Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) e sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca, in conformità a quanto programmato e dichiarato, assicura il corretto flusso informativo da e verso il NdV;
- raccoglie e monitora i dati e gli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone la diffusione agli attori interessati;
- esprime pareri rispetto a quesiti posti dai diversi attori del sistema di AQ;
- attiva ogni iniziativa utile a promuovere la cultura della qualità all'interno dell'Ateneo, anche organizzando incontri di informazione/formazione;
- prende in considerazione le criticità evidenziate nelle Relazioni CPDS, nei Rapporti di Riesame Ciclici (RRC) e nelle Relazioni Annuali (RA) del NdV ed eventuali raccomandazioni e/o condizioni formulate dalla Commissione di Esperti della Valutazione (CEV) in occasione della visita in loco per l'accREDITamento periodico delle sedi e dei Corsi di Studio universitari;

⁵ AccREDITamento periodico delle sedi e dei Corsi di Studio universitari Linee guida – versione del 10/08/2017 (ANVUR)



- organizza momenti di formazione e informazione *intra moenia*, anche coinvolgendo gli studenti, per fornire indicazioni metodologiche e operative nell'ambito del sistema di AQ e partecipa a momenti di formazione *extra moenia*.

Il PQA si raccorda con i Delegati del Rettore su temi specifici per la Didattica, Ricerca e Terza Missione (TM).

Supporto tecnico amministrativo

Il PQA si avvale del supporto amministrativo del Servizio Pianificazione e Controllo di Ateneo, articolato nei seguenti uffici:

- Ufficio di Supporto all'Assicurazione della Qualità (USAQ);
- Ufficio Sistemi Informativi Direzionali (Ufficio SID);
- Ufficio Controllo di Gestione.

Si avvale inoltre del supporto degli MDQ che, a livello di struttura didattica, gestiscono i documenti di AQ, agevolando i flussi informativi top-down, bottom-up e all'interno della struttura didattica di riferimento, nel rispetto delle modalità e delle scadenze definite dall'Ateneo.

Il collegamento degli MDQ con il PQA è garantito dal coordinamento realizzato dall'USAQ.

IL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Composizione

Ai sensi dello Statuto di Ateneo (Art. 25-26), il Nucleo di Valutazione (NdV) si compone di 9 membri, di cui 5 membri esterni all'Ateneo e due interni scelti tra studiosi ed esperti con elevata qualificazione professionale, di cui esperti in materia di valutazione anche non accademica, due studenti eletti in rappresentanza delle due sedi. Il NdV resta in carica per un triennio con la possibilità di un solo rinnovo, fatta eccezione per la componente studentesca, il cui mandato è biennale.

Funzioni

Nell'ambito dell'AQ, il NdV esercita le seguenti funzioni:

- esprime un parere vincolante all'Ateneo sul possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi Corsi di Studio;
- verifica il corretto funzionamento del sistema di AQ;
- fornisce supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di Accredimento iniziale e periodico dei corsi e delle Sedi;
- fornisce sostegno agli Organi di Governo dell'Ateneo e all'ANVUR nel monitoraggio dei risultati conseguiti rispetto agli indicatori per la valutazione periodica, nonché all'Ateneo



nell'elaborazione di ulteriori indicatori per il raggiungimento degli obiettivi della propria programmazione strategica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle CPDS;

- verifica il superamento delle raccomandazioni formulate nelle proprie Relazioni e delle eventuali raccomandazioni e/o formulate dalla CEV in occasione della visita in loco;
- richiede la redazione anticipata del Rapporto di Riesame ciclico ai CdS in presenza di forti criticità.

Supporto tecnico amministrativo

Il NdV si avvale del supporto amministrativo del Servizio Pianificazione e Controllo di Ateneo, in particolare:

- Ufficio SID;
- Ufficio Controllo di Gestione.

LA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI

Composizione

Ai sensi dello Statuto di Ateneo (Art. 41), la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS), istituita a livello di Dipartimento o di struttura di raccordo (Scuola di Medicina) è composta da un pari numero fra docenti e studenti fino a un massimo di dieci componenti.

I docenti sono nominati dal Direttore di Dipartimento/Presidente della Scuola di Medicina, su proposta del Consiglio di Dipartimento/Consiglio della Scuola di Medicina e gli studenti sono eletti dai loro rappresentanti nei Consigli di CdS ovvero, in mancanza, in Consiglio di Dipartimento.

Nel caso in cui il numero dei CdS afferenti al Dipartimento o gestiti da strutture di raccordo sia superiore a cinque, gli studenti rappresentano a livello aggregato i CdS culturalmente omogenei e/o verticalmente consequenziali.

Le funzioni di Presidente e Vice-presidente sono svolte rispettivamente da un docente e uno studente.

La CPDS resta in carica tre anni con la possibilità di un solo rinnovo per ciascun componente, fatta eccezione per la componente studentesca, il cui mandato è biennale.

Funzioni

Ai sensi dello Statuto (Art. 42), la CPDS:

- monitora la qualità dell'offerta formativa, e delle attività di servizio agli studenti da parte dei docenti e individua gli indicatori per la valutazione dei risultati;



- monitora il grado di raggiungimento degli obiettivi nella didattica, anche sulla base di questionari o interviste agli studenti, preceduti da attività (in)formative sul significato della AQ e sulle politiche di Qualità dell'Ateneo in modo da rendere gli studenti informati e consapevoli;
- formula pareri su attivazione, soppressioni e modifiche di regolamento didattico dei Corsi di Studio, elabora proposte per migliorare le attività didattiche e l'efficienza delle strutture formative.

Come previsto dal sistema AVA, redige una RA contenente proposte per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche, anche in relazione ai risultati ottenuti nell'apprendimento, in rapporto alle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, nonché alle esigenze del sistema economico e produttivo, da trasmettere al SA, al NdV, al PQA e ai Corsi di Studio, secondo le indicazioni e le modalità previste da ANVUR (in attuazione del D.lgs. 19/2012).

Inoltre, la CPDS dà parere obbligatorio⁶ circa la coerenza dei crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati.

Supporto tecnico amministrativo

La CPDS si avvale della collaborazione di un MDQ della struttura didattica di riferimento e di USAQ, che forniscono supporto amministrativo alla Commissione, mettendo a disposizione i dati necessari per la redazione dei documenti e facilitando il flusso informativo e documentale.

GLI STUDENTI

Gli studenti partecipano allo sviluppo dell'Università attraverso l'attività dei loro rappresentanti nei seguenti organi e organismi di Ateneo:

- Consiglio di Amministrazione;
- Senato accademico;
- Nucleo di valutazione;
- Consulta Ateneo-Territorio;
- Consiglio Generale degli Studenti;
- Commissione Paritetica Docenti Studenti;
- Consiglio di Dipartimento;
- Commissione Assicurazione interna della Qualità del Corso di Studio;
- Consiglio della Scuola di Specializzazione;

⁶ Art. 12, comma 3 del DM 270/2004



- Commissione Etica di Ateneo;
- Comitato Sportivo Universitario;
- Consiglio Scientifico di Biblioteca;
- Commissione di Disciplina per gli Studenti.

Il loro ruolo fondamentale consiste nel riportare osservazioni, criticità e proposte di miglioramento in merito al percorso di formazione e ai servizi di supporto alla didattica e nel verificare che sia garantita la trasparenza, la facile reperibilità e la condivisione delle informazioni.

Il Consiglio Generale degli studenti, come previsto dallo Statuto di Ateneo (Art. 31) e dal relativo Regolamento di funzionamento, svolge funzioni di coordinamento delle rappresentanze studentesche d'Ateneo nonché funzioni consultive e propositive su ogni materia riguardante in modo esclusivo o prevalente l'interesse degli studenti anche con riferimento all'AQ.

IL CONSIGLIO DI DIPARTIMENTO

Il Consiglio di Dipartimento (CdD), previsto agli Art. 39-40 dello Statuto di Ateneo, definisce le linee strategiche del Dipartimento in materia di Didattica, Ricerca e Terza Missione; ne cura l'implementazione e ne valuta i risultati anche attraverso l'interazione con gli altri attori del sistema di AQ. Approva i documenti chiave connessi all'AQ della Didattica, Ricerca e Terza Missione. Il Direttore di Dipartimento presiede il Consiglio ed è quindi responsabile della gestione del Dipartimento, della definizione delle linee strategiche, del monitoraggio degli obiettivi e della valutazione dei risultati. Nello svolgimento di queste attività, ciascun Dipartimento è coadiuvato da:

- una Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità dei CdS (AiQua) per ciascun corso o corsi culturalmente omogenei/verticalmente consequenziali;
- una Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità della Ricerca e Terza Missione (AiQuaR).

Per quanto riguarda i CdS dell'area medica, la struttura didattica di riferimento è la Scuola di Medicina.

IL CORSO DI STUDIO

I Corsi di Studio (CdS), previsti dagli Art. 43-45 dello Statuto di Ateneo, sono il centro nevralgico della missione formativa dell'Ateneo. I Consigli di Corso di Studio (CCdS, ove istituiti) e i Responsabili di CdS assicurano il coordinamento didattico e organizzativo delle attività dei CdS e sono responsabili della progettazione (e quindi anche delle consultazioni del mondo del lavoro), della programmazione, della gestione e del continuo miglioramento dei CdS. I CdS approvano la SUA-CdS



e i documenti di Riesame (Scheda di Monitoraggio Annuale e Rapporto di Riesame Ciclico). Inoltre, i CdS acquisiscono la Relazione Annuale della CPDS e analizzano e discutono gli esiti dei questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti su didattica, organizzazione e servizi. Per la stesura dei documenti di autovalutazione e le attività di AQ, ciascun CdS individua la propria Commissione Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità della Didattica (AiQua).

Per ciascun corso di studio, la responsabilità dell'offerta formativa è in capo al Responsabile di CdS.

La COMMISSIONE PER L'ASSICURAZIONE INTERNA DELLA QUALITÀ DEI CDS (AiQua)

Composizione

La Commissione AiQua è nominata dal Consiglio di CdS (o dalla struttura didattica di riferimento) ed è composta dal Presidente del CdS (o da un docente nominato dal Direttore di Dipartimento quale responsabile del Corso di studio) che la presiede, uno o più docenti del CdS, uno o più studenti del CdS e da un MDQ che fa parte della Segreteria didattica di riferimento.

La numerosità dei componenti deve essere adeguata a garantire l'efficace messa in atto delle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi per la qualità. In caso di CdS culturalmente omogenei o verticalmente consequenziali può essere identificata un'unica Commissione AiQua. La Commissione AiQua resta in carica tre anni con la possibilità di un solo rinnovo per ciascun componente.

Funzioni

La Commissione AiQua:

- ha un ruolo fondamentale nella gestione dei processi per l'AQ della didattica di ciascun CdS, attraverso attività di progettazione, messa in opera, monitoraggio e controllo;
- redige la Scheda Unica Annuale del CdS (SUA-CdS), la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) e il RRC (Rapporto di Riesame Ciclico, che individua azioni correttive e/o interventi di miglioramento), a seguito di un'analisi dei dati necessari alla loro redazione fra cui, in particolare, gli esiti dei questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti, laureandi e laureati (valutazione della didattica, organizzazione dei servizi, tirocini, stage, profilo professionale e condizione occupazionale Almalaurea) e/o altri dati relativi ai servizi per gli studenti a livello di CdS;
- analizza la Relazione del NdV e della CPDS, portando all'attenzione del CdS eventuali criticità e avanzando proposte di miglioramento.

Supporto tecnico amministrativo

La Commissione AiQua si avvale della collaborazione di MDQ della struttura didattica di riferimento che partecipa ai lavori, fornendo eventuali contributi raccolti durante l'esercizio delle proprie



funzioni. Inoltre, l'PMDQ, di concerto con USAQ, fornisce supporto amministrativo alla Commissione, mettendo a disposizione i dati necessari per la redazione dei documenti e facilitando il flusso informativo e documentale.

La COMMISSIONE PER L'ASSICURAZIONE INTERNA DELLA QUALITÀ DELLA RICERCA E TERZA MISSIONE (AiQuaR)

Composizione

La Commissione AiQuaR è nominata dal CdD ed è composta dal Direttore di Dipartimento, in qualità di Presidente, o da un suo delegato; da almeno altri due docenti; da almeno un assegnista di ricerca; da almeno un'unità di personale tecnico-amministrativo con funzione di referente e interlocutore degli uffici dell'Amministrazione centrale relativamente alla parte operativa dei lavori della Commissione. La Commissione AiQuaR resta in carica tre anni con la possibilità di un solo rinnovo, per ciascun componente.

Funzioni

Presente in ogni Dipartimento, la Commissione AiQuaR svolge un ruolo fondamentale per assicurare la qualità della Ricerca e della TM. Censisce, monitora e autovaluta i risultati della ricerca dipartimentale e delle attività di TM. Coadiuvata il Direttore di Dipartimento nella definizione delle politiche e delle strategie per la ricerca e la TM e nella proposta di azioni volte al loro miglioramento. Supporta il Direttore nella redazione della SUA-RD e può, laddove richiesto, svolgere attività di monitoraggio degli obiettivi strategici di Dipartimento.

Supporto tecnico amministrativo

La Commissione AiQuaR si avvale della collaborazione di almeno un referente amministrativo individuato tra il personale tecnico-amministrativo del Dipartimento, che partecipa ai lavori sotto la supervisione del Segretario Amministrativo di Dipartimento (SAD).

Il Servizio Pianificazione e Controllo fornisce supporto amministrativo alla Commissione, mettendo a disposizione i dati necessari per la redazione dei documenti e facilitando il flusso informativo e documentale da e verso gli altri uffici di Ateneo (in particolare il Servizio Ricerca e Internazionalizzazione e il Servizio Comunicazione e Didattica).

Le PARTI INTERESSATE

Tutti gli organi/strutture sopra descritte rappresentano parti interessate di riferimento per i processi di AQ. Accanto ad esse vanno inoltre considerate le Parti Interessate (PI) esterne, direttamente coinvolte anche attraverso l'individuazione di organismi permanenti di consultazione (ad esempio, i

Comitati di Indirizzo per i CdS), con la funzione di esprimere pareri e suggerimenti in fase di definizione, progettazione e valutazione dell'offerta formativa e di altre iniziative proposte dall'Ateneo che coinvolgono la comunità.

Le relazioni tra i principali attori AQ, le interazioni con le Commissioni di Ateneo e la tecnostruttura che supporta gli Organi di governo nella realizzazione delle strategie sono di seguito rappresentate.

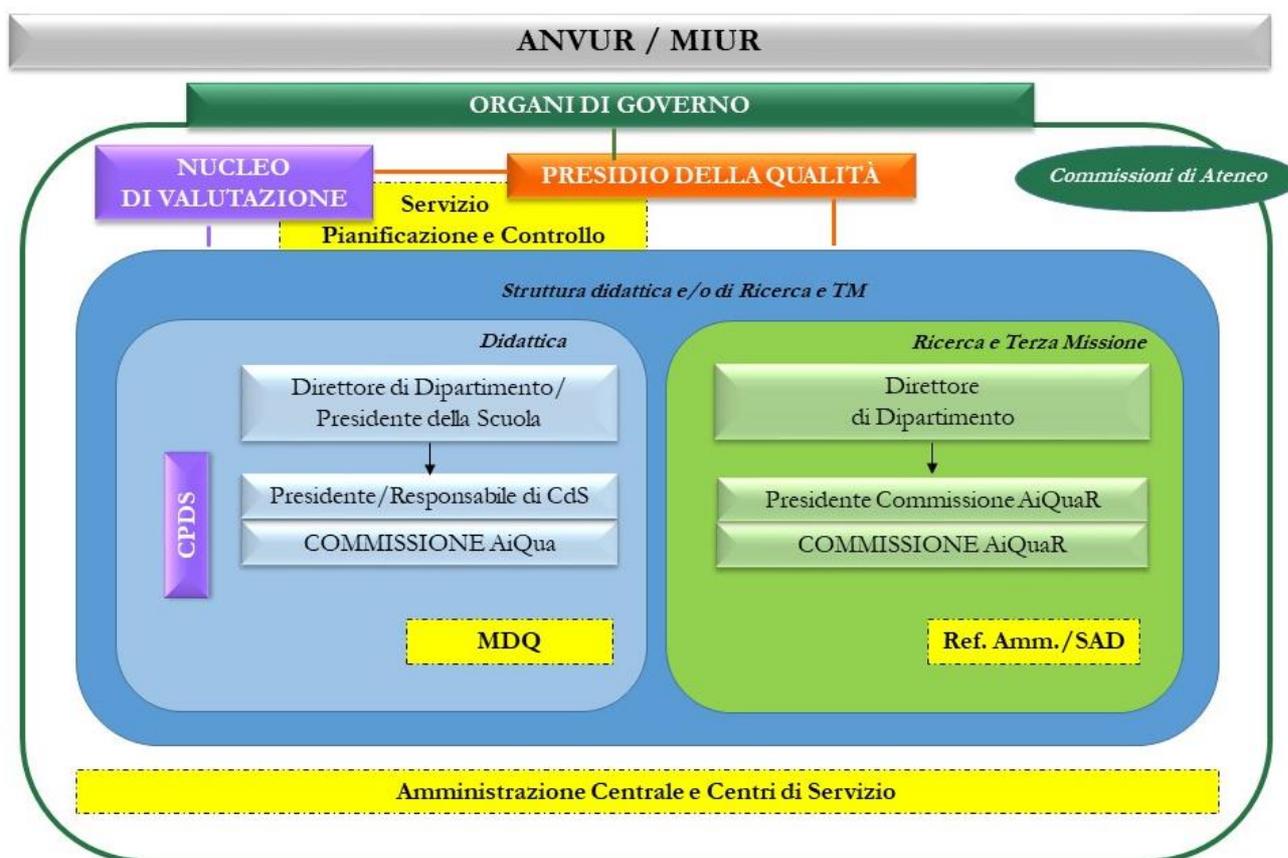


Figura 1: sistema AQ di Ateneo

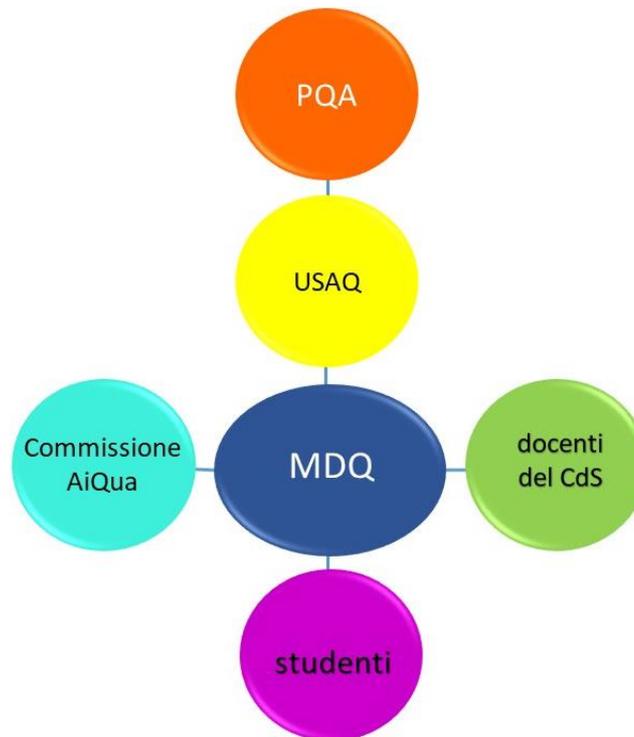


Figura 2: Interazioni dell'MDQ

2.2 INCOMPATIBILITÀ

Al fine di rendere il sistema di AQ dell'Ateneo il più efficace possibile, e tenuto conto di disposizioni normative e statutarie l'Ateneo ha stabilito che:

- sono incompatibili con l'incarico di Coordinatore e di componente del PQA le seguenti figure istituzionali: Direttore Generale, Dirigente, Direttore di Dipartimento, Direttore vicario di Dipartimento, Presidente della Scuola di Medicina, Responsabile di CdS e componente della Commissione AiQua, Presidente e componente della Commissione AiQuaR, Presidente e componente della CPDS, componente del Senato Accademico, del Consiglio di Amministrazione, del NdV;
- sono incompatibili con l'incarico di Coordinatore e di componente del NdV le seguenti figure istituzionali: Coordinatore e componente del PQA, Responsabile di CdS e componente della Commissione AiQua, Presidente e componente della Commissione AiQuaR e Presidente e componente della CPDS;



- sono incompatibili con l'incarico di Presidente e di componente della CPDS le seguenti figure istituzionali: Direttore di Dipartimento, Responsabile di CdS e componente della Commissione AiQua, Coordinatore e componente del PQA e Coordinatore e componente del NdV;
- sono incompatibili con l'incarico di Presidente e di componente della Commissione AiQua le seguenti figure istituzionali: Coordinatore e componente del PQA, Coordinatore e componente del NdV e Presidente e componente della CPDS;
- sono incompatibili con l'incarico di Presidente e di componente della Commissione AiQuaR le seguenti figure istituzionali: Coordinatore e componente del PQA, Coordinatore e componente del NdV.

Per quanto riguarda le Commissioni, la sostituzione/integrazione di un componente non produce effetti giuridici sulla durata della Commissione, ma la scadenza del mandato del nuovo componente è legato a quella della Commissione di cui fa parte.

2.3 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA COMUNICAZIONE

I flussi informativi all'interno del sistema di AQ sono gestiti mediante l'utilizzo di diversi strumenti e canali di comunicazione (sito web, intranet, piattaforma e-learning con accesso riservato, piattaforma e-learning con accesso aperto agli utenti interni), sulla base della definizione di livelli di accessibilità dei diversi documenti (pubblici, riservati) effettuata dal PQA di concerto con il NdV.

È a disposizione degli attori interni e portatori d'interesse esterni una sezione dedicata alla Qualità sul portale di Ateneo, nella quale sono pubblicati i documenti di programmazione dell'Ateneo, nonché le informazioni relative all'organizzazione del sistema di AQ di Ateneo, compresa la composizione dei vari organismi di AQ. Nella stessa sezione sono consultabili le SUA-RD e le SUA-CdS, queste ultime pubblicate anche nelle pagine web del CdS. È inoltre consultabile un [sito tematico dedicato all'attività del PQA](#), contenente le indicazioni operative relative alla predisposizione dei documenti chiave di AQ e il materiale informativo e formativo in materia di AQ.

Tutti gli attori interni del sistema di AQ accedono ad uno [spazio condiviso sulla piattaforma e-learning](#), nel quale sono resi disponibili i documenti connessi al sistema di AQ: la normativa di riferimento, le deliberazioni, le indicazioni operative, il materiale formativo e informativo; le comunicazioni tramite forum e ulteriori dati utili alle attività delle Commissioni di AQ.



Le Linee guida per l'accreditamento periodico Anvur⁷ individuano i “documenti chiave” di riferimento per la valutazione dei requisiti per la Qualità, a livello di Ateneo, CdS e Dipartimento. Tali documenti redatti dai CdS e dai Dipartimenti sono raccolti e resi disponibili agli Organi di Governo e al NdV.

I principali documenti chiave per l'AQ di Ateneo vengono resi noti come segue:

- il Piano Strategico completo di allegati è attualmente condiviso all'interno dell'Ateneo, attraverso uno spazio dedicato sulla piattaforma e-learning;
- la RA del NdV è resa pubblica sul portale di Ateneo;
- la RA della CPDS viene trasmessa al CdS, al Dipartimento/Scuola, al PQA, al NdV e al SA;
- la SUA-CdS viene resa pubblica in alcune sue parti sul sito del CdS e sul portale University⁸;
- il RRC viene trasmesso al Dipartimento/Scuola, alla CPDS e al PQA;
- la SMA viene trasmessa al Dipartimento / Scuola, alla CPDS e al PQA.
- la SUA-RD viene resa pubblica sul portale dell'ANVUR, raggiungibile anche tramite il portale di Ateneo.

I risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei laureati vengono resi pubblici sul portale di Ateneo nella pagina web di ciascun CdS.

I sistemi di reportistica sono SISVALDIDAT per le opinioni degli studenti sulla qualità della didattica e ALMALAUREA per le opinioni dei laureandi e dei laureati.

SISVALDIDAT consente l'accesso agli esiti dei questionari, attraverso credenziali personali e un sistema di privilegi per una visualizzazione dei dati differenziata a seconda del ruolo.

La visualizzazione di default è a livello di singolo quesito aggregato per CdS. Per una visione completa degli esiti a livello di singolo insegnamento – nel rispetto della vigente normativa europea per la tutela della privacy - è necessario che il singolo docente ne autorizzi la consultazione.

3 PROCESSI DI GESTIONE DI AQ

Il sistema di AQ dell'Ateneo si basa su processi ben definiti, nell'ambito della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione. Per ogni processo di seguito descritto sono stati individuati gli input, la responsabilità e gli output documentali.

⁷ Pagg. 35-36 “Accreditamento periodico delle sedi e dei Corsi di Studio Univesitari – Linee guida – versione del 10/08/2017

⁸ il portale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca creato per accompagnare gli studenti nel loro percorso di studi. Consente di conoscere il corso di studio di tutte le Università in Italia.

3.1 PROCESSI DI GESTIONE DI AQ DELLA DIDATTICA

Processo 1: Definizione della domanda di formazione

Descrizione: Il processo riguarda le consultazioni del mondo del lavoro, inclusa l'analisi degli studi di settore, finalizzate alla definizione della domanda di formazione.

Input:

- Documenti programmatici di Ateneo;
- Linee guida per la consultazione con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni;
- Linee guida per la compilazione della SUA-CdS;
- Linee guida per le Commissioni di AQ Didattica.

Responsabilità: Responsabile del CdS, Commissione AiQua e altri docenti del CdS.

Documentazione: i risultati del processo vanno documentati nei seguenti quadri della SUA-CdS:

- A1.a - Consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello nazionale e internazionale della produzione di beni e servizi, delle professioni;
- A2.a - Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati;
- A2.b - Il corso prepara alla professione di ... (codifiche ISTAT).

Processo 2: Definizione degli obiettivi formativi del CdS

Descrizione: il processo riguarda la definizione e descrizione dei risultati di apprendimento attesi, in coerenza con il profilo professionale di riferimento.

Input:

- Risultati del processo 1;
- Linee guida per la compilazione della SUA-CdS;
- Linee guida per le Commissioni di AQ didattica.

Responsabilità: Responsabile del CdS, Commissione AiQua e altri docenti del CdS.

Documentazione: i risultati del processo sono documentati nei seguenti quadri della SUA-CdS:

- A4.a - Obiettivi formativi specifici del Corso e descrizione del percorso formativo
- A4.b - Conoscenza e comprensione, e capacità di applicare conoscenza e comprensione



- A4.c - Autonomia di giudizio, abilità comunicative, capacità di apprendimento.

Processo 3: Progettazione e sviluppo del percorso di formazione

Descrizione: il processo riguarda la progettazione del percorso di formazione, la definizione dei singoli insegnamenti e dei loro contenuti, l'organizzazione dei servizi di supporto alla didattica utili al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi.

Input:

- Risultati del processo 2;
- Scadenario annuale della programmazione didattica e sistema AVA;
- Linee guida per la compilazione della SUA-CdS;
- Linee guida per la redazione del Syllabus;
- Linee guida per le Commissioni AQ di Didattica.

Responsabilità: Responsabile del CdS, Commissione AiQua e altri docenti del CdS.

Risultati: i risultati del processo sono documentati nei seguenti quadri della SUA-CdS:

- A3 - Requisiti di ammissione, A5 - Prova finale;
- B1 - Descrizione del percorso di formazione;
- B3 - Docenti titolari di insegnamento e Syllabus degli insegnamenti;
- Sezione Amministrazione: Docenti di riferimento;
- Sezione Amministrazione: Didattica Programmata.

Processo 4: Erogazione e gestione del percorso di formazione

Descrizione: il processo riguarda l'erogazione e la gestione del percorso di formazione e dei servizi di supporto alla didattica.

Input:

- Risultati del processo 3;
- Scadenario annuale della programmazione didattica e sistema AVA;
- Linee guida per la compilazione della SUA-CdS;
- Linee guida per le Commissioni di AQ Didattica.

Responsabilità: Responsabile del CdS, Commissione AiQua e altri docenti del CdS, MDQ.

Documentazione: i risultati del processo sono documentati nei seguenti quadri della SUA-CdS:

- B2.a - Calendario del Corso di Studio e orario delle attività formative;
- B2.b - Calendario degli esami di profitto;



- B2.c - Calendario delle sessioni della Prova finale;
- B4 - Aule - Laboratori e Aule Informatiche, Sale Studio e Biblioteche;
- B5 - Orientamento in ingresso, Orientamento e tutorato in itinere - Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno - Assistenza e accordi per la mobilità internazionale - Accompagnamento al lavoro - Eventuali altre iniziative;
- Sezione Amministrazione: Didattica Erogata.

Processo 5: Monitoraggio, analisi e riesame interno del CdS

Descrizione: il processo riguarda le attività di monitoraggio e di riesame del CdS.

Input:

- Risultati del processo 4;
- Dati raccolti dalle attività di monitoraggio;
- Relazione Annuale del NdV;
- Relazione annuale della CPDS;
- Dati e evidenze riportate dai rappresentanti degli studenti in Commissione AiQua;
- Scadenario annuale della programmazione didattica e sistema AVA;
- Linee guida per la compilazione della SUA-CdS;
- Linee guida per la redazione del Riesame ciclico;
- Opinioni studenti, opinioni laureati, dati di ingresso, di percorso e di uscita, opinioni di enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare.

Responsabilità: Presidente del CdS, Commissione AiQua e altri docenti del CdS, MDQ, PQA.

Documentazione: i risultati del processo sono la redazione dei seguenti quadri della SUA-CdS:

- B6 - Opinioni degli Studenti;
- D4 - Rapporto di Riesame Ciclico;
- SMA.

Processo 6: Valutazione della qualità della didattica del CdS

Descrizione: il processo riguarda le attività di valutazione messe in atto dalla CPDS e dal NdV.

Input:

- Risultati del processo 5;
- SUA-CdS;

- Esiti delle opinioni degli studenti;
- Dati raccolti dalle attività di monitoraggio;
- Dati e evidenze riportate dai rappresentanti degli studenti;
- Scadenario annuale della programmazione didattica e sistema AVA (solo per la CPDS);
- Format della Relazione Annuale della CPDS;
- Linee guida per le Commissioni di AQ Didattica.

Responsabilità: CPDS e NdV.

Documentazione: i risultati del processo sono:

- Relazione Annuale della CPDS;
- Relazione del NdV (su Rilevazione delle opinioni degli studenti e Valutazione del sistema di AQ).

La figura 3 mostra i collegamenti tra i processi:

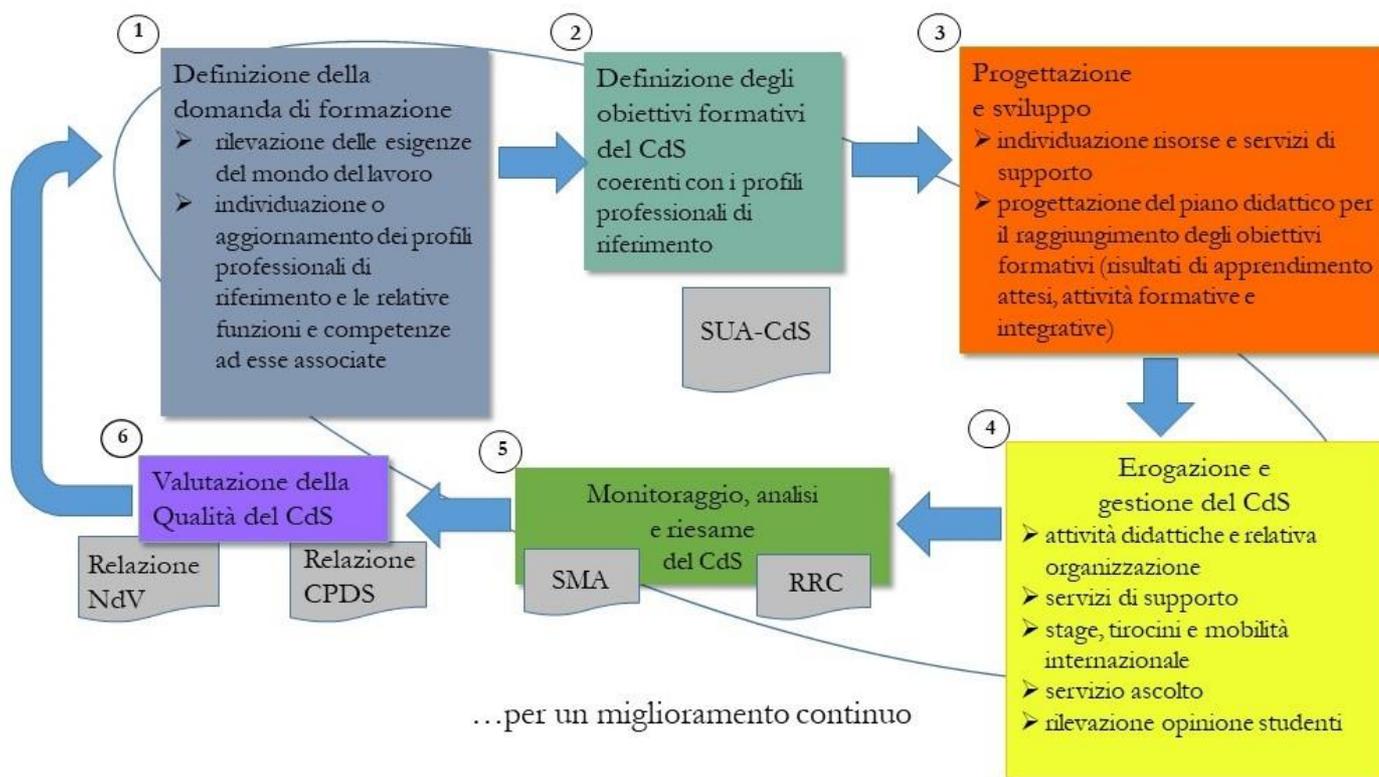


Figura 3: Processi di gestione per la Qualità della didattica



3.2 PROCESSI DI GESTIONE DI AQ DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE DI DIPARTIMENTO

Processo 1: Definizione degli obiettivi di Ricerca e Terza Missione del Dipartimento

Descrizione: il processo riguarda la definizione degli obiettivi di terza missione e ricerca pluriennali

Input:

Piano Strategico di Ateneo nell'ambito della Ricerca e Terza Missione;

Risultati VQR;

Indirizzi delle Commissioni di Ateneo (Ricerca, Public Engagement e Grandi Attrezzature);

Responsabilità: Direttore di Dipartimento, Commissione AiQuaR, CdD.

Documentazione: i risultati del processo sono contenuti nel Piano Strategico di Dipartimento e vanno documentati nei seguenti quadri della SUA-RD:

- Parte I, quadro A1 - Obiettivi di ricerca del Dipartimento;
- Parte III quadro I.0 – Obiettivi di terza missione.

Processo 2: Definizione delle risorse previste

Descrizione: il processo riguarda la definizione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi previsti, le risorse (umane, finanziarie e infrastrutturali) disponibili o da acquisire

Input:

- Risultati del processo 1;
- Piano Strategico di Ateneo nell'ambito della Ricerca e Terza Missione;
- Indirizzi delle Commissioni di Ateneo (ad es. Ricerca, Public Engagement, Grandi Attrezzature).

Responsabilità: Direttore di Dipartimento, Commissione AiQuaR, CdD.

Documentazione: i risultati del processo sono documentati nei seguenti quadri della SUA-RD, Parte I:

- B1 – Organizzazione e gruppi di ricerca;
- C1.a - Laboratori di ricerca;
- C1.b - Grandi attrezzature di ricerca;
- C1.c - Biblioteche e patrimonio bibliografico;



- C2.a - Personale ricercatore;
- C2.b - Personale tecnico-amministrativo.

Processo 3: Realizzazione delle attività di Ricerca e di Terza Missione

Descrizione: il processo riguarda la realizzazione delle attività di Ricerca e di Terza Missione ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Dipartimento.

Input: Risultati del processo 2

Responsabilità: Direttore di Dipartimento, personale docente e ricercatori del Dipartimento, CdD, SAD

Documentazione: i risultati del processo sono documentati nei seguenti quadri della SUA-RD:

- Parte II, quadri D-H;
- Parte III, quadri I.

Processo 4: Monitoraggio, analisi e riesame della Ricerca e della Terza Missione

Descrizione: il processo consiste nel monitoraggio della realizzazione delle attività e dei risultati ottenuti e nell'attività di riesame del Dipartimento che consente l'individuazione dei punti di forza, delle criticità e degli interventi correttive (ove i risultati ottenuti si discostano dalle attese).

Input: risultati del processo 3

Responsabilità: Direttore di Dipartimento, Commissione AiQuaR, SAD, Commissione Piano Strategico di Ateneo, PQA.

Documentazione: i risultati del processo confluiscono nel quadro B3, Parte I, della SUA-RD.

Ogni Dipartimento collabora con la commissione PS di ateneo fornendo i dati di avanzamento delle attività per il monitoraggio del PS.

Processo 5: Valutazione della qualità della Ricerca e Terza Missione

Descrizione: il processo riguarda le attività di valutazione messe in atto internamente dal NdV ed esternamente dall'ANVUR.

Input: Risultati del processo 4.

Responsabilità: NdV, ANVUR.

Documentazione: i risultati del processo sono:

- Relazione Annuale del NdV;
- Valutazione della qualità della Ricerca prevista dal MIUR.

La figura 4 mostra i collegamenti tra i processi:

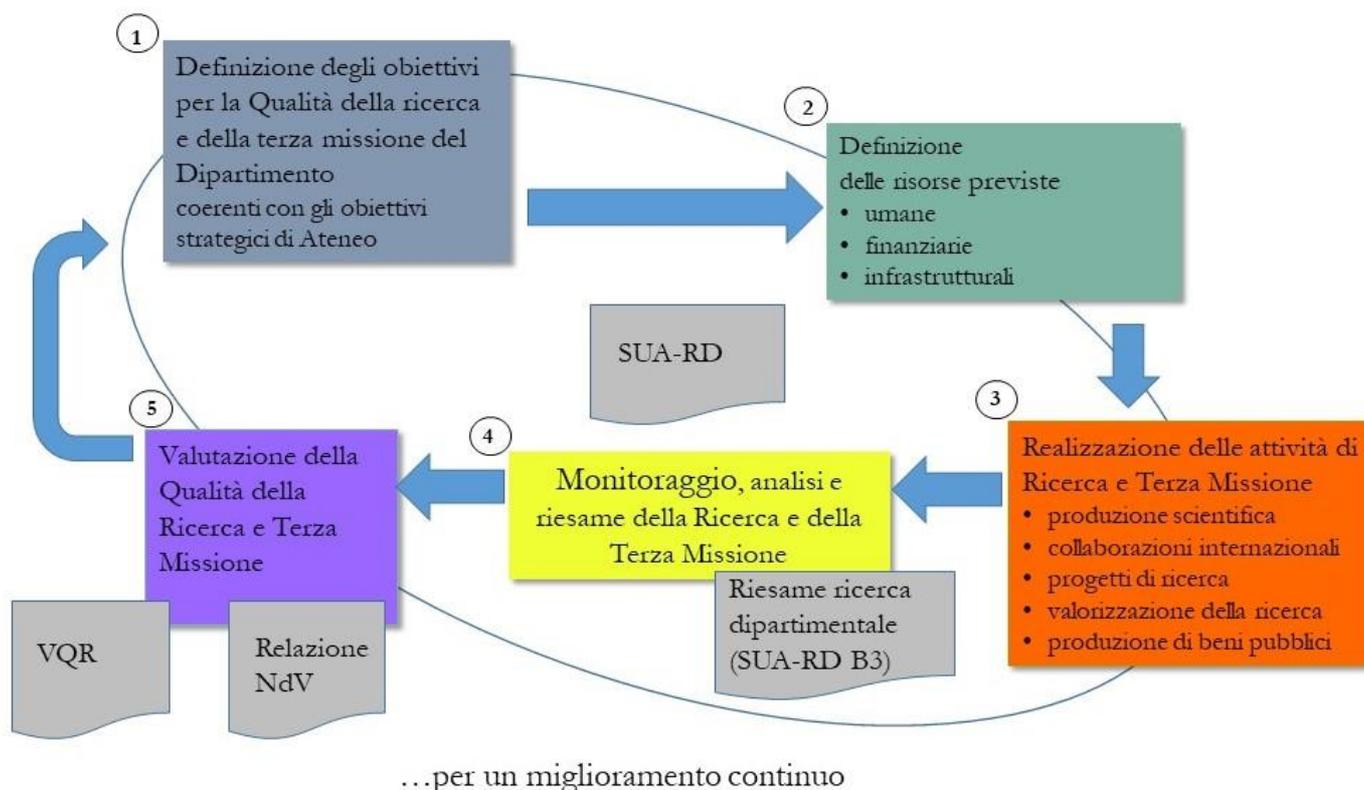


Figura 4: Processi di gestione per la Qualità della Ricerca e della Terza Missione

4 MONITORAGGIO, ANALISI E REVISIONE DEL SISTEMA DI AQ

Il PQA valuta l'efficacia del sistema di AQ dell'Ateneo attraverso il feedback dalle strutture e dai singoli attori del Sistema durante gli audit e gli incontri di informazione *intra moenia* e rapportandosi con le esperienze a livello nazionale attraverso incontri *extra moenia*.

Il PQA interagisce regolarmente con il NdV, sia attraverso contatti diretti tra i due Coordinatori sia attraverso la partecipazione reciproca alle riunioni. Almeno una volta all'anno, il PQA e il NdV si riuniscono congiuntamente.



Queste occasioni di confronto favoriscono azioni sinergiche (ad es. audit congiunti) con l'obiettivo di migliorare il sistema di AQ.

Il PQA riferisce periodicamente agli Organi di Governo (OdG) e predisponde una relazione annuale.

Le criticità e relative proposte di miglioramento riportate nei RRC dei CdS e nelle RA delle CPDS destinate agli Organi di Governo sono analizzate dal PQA e inviate al Senato Accademico al fine di consentire l'individuazione di eventuali interventi correttivi.

Le criticità e proposte di miglioramento riferite al sistema di AQ che non richiedono modifiche sostanziali all'architettura del sistema stesso sono direttamente prese in carico dal PQA, che tiene conto anche della valutazione effettuata dal NdV nella sua Relazione annuale sul sistema di AQ e delle interazioni sopra descritte con il NdV, al fine di individuare interventi correttivi. Inoltre, per raccogliere suggerimenti utili a migliorare il sistema, le strutture e i singoli sono sollecitati, attraverso il sito di Ateneo, a contattare l'ufficio USAQ. L'analisi delle sollecitazioni raccolte unitamente alla programmazione degli interventi di miglioramento si traducono nella definizione di un Piano programmatico, che prevede specifiche azioni per la realizzazione degli obiettivi per l'AQ in coerenza con il Piano Strategico di cui è parte integrante⁹ In base al sistema di monitoraggio del PS, il PQA relaziona semestralmente alla Commissione per il Piano Strategico relativamente allo stato di avanzamento delle azioni programmate (risultati conseguiti e scostamenti fra quanto programmato e quanto realizzato).

Eventuali modifiche sostanziali al sistema di AQ, che determinino una revisione dell'architettura, richiedono un intervento da parte degli Organi di Ateneo e il conseguente aggiornamento del presente documento.

⁹ Piano Strategico di Ateneo 2019-2024, paragrafo 3.4.6 "Politiche per l'Assicurazione della Qualità"