
Descrizione del Sistema di
Assicurazione della Qualità
Processi e Responsabilità interne

2016

Approvato dal Senato Accademico nella seduta del 23 febbraio 2016
Approvato con D.R. n. 684 del 14 marzo 2016

Sommario

PREMESSA	3
ACRONIMI.....	4
PARTE PRIMA	6
1.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ.....	6
1.2 DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	8
1.3 SAQ E SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE.....	9
1.4 MONITORAGGIO DEL SAQ.....	11
PARTE SECONDA	12
2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ A LIVELLO DI ATENEOP DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	12
2.2 SAQ E ATTORI COINVOLTI	13
2.2.1 <i>ORGANI DI GOVERNO: RETTORE, SENATO ACCADEMICO, CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</i>	13
2.2.2 <i>DIRETTORE GENERALE</i>	13
2.2.3 <i>NUCLEO DI VALUTAZIONE</i>	14
2.2.4 <i>PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEOP</i>	14
2.2.5 <i>DIPARTIMENTI</i>	15
2.2.6 <i>SCUOLE</i>	16
2.2.7 <i>CORSI DI STUDIO</i>	16
2.2.8 <i>COMMISSIONI PARITETICHE</i>	16
2.2.9 <i>GRUPPI DI RIESAME DEL CORSO DI STUDIO</i>	17
2.2.10 <i>COMITATI DI VALUTAZIONE DELLA RICERCA</i>	17
2.2.11 <i>SERVIZI DI ATENEOP</i>	17
2.2.12 <i>SERVIZI DIPARTIMENTALI DI SUPPORTO</i>	17
PARTE TERZA	19
3.1 I PROCESSI E LE RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE AQ.....	19
3.2 MACRO PROCESSO 1 (MP1) - GOVERNANCE PER L' AQ	19
3.3 MACRO PROCESSO 2 (MP2) - SUPPORTO, MONITORAGGIO E VERIFICA DELLA REALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI AQ.	19
3.4 MACRO PROCESSO 3 (MP3) - AQ DIDATTICA	20
3.5 MACRO PROCESSO 4 (MP4) - AQ RICERCA E TERZA MISSIONE	21
3.6 MACRO PROCESSO 5 (MP5) - SERVIZI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL' AQ.....	22
CONCLUSIONI	23
APPENDICE	24
COMPITI, INTERAZIONI, EVIDENZE PRODOTTE.....	24
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	30
TERMINI, DEFINIZIONI	32
LINK UTILI	33

PREMESSA

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro (UNIBA) revisiona annualmente il Documento *Descrizione del Sistema di Assicurazione della Qualità - Processi e Responsabilità interne*. Questo momento rappresenta un'occasione utile per riesaminare l'implementazione e il funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ).

Il 2015 è stato caratterizzato da diversi elementi che hanno influito sul SAQ:

- l'emanazione del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo* (Decreto Rettorale n. 2831 del 7 agosto 2015), che ne modifica sostanzialmente la composizione,
- cambiamenti ai vertici gestionali che hanno influito sugli aspetti organizzativi,
- nomina del nuovo Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) nella composizione prevista dal succitato Regolamento.

Particolare importanza riveste la recente elaborazione del Documento di Programmazione integrata 2016-2018 (approvato dal Consiglio di Amministrazione il 26 gennaio 2016 e adottato con D.R. n. 209 del 28 gennaio 2016).

L'obiettivo perseguito con questo documento (basato sulle Linee Guida ANVUR per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle Università statali italiane del luglio 2015) è quello di dare sempre più trasparenza e coerenza a tutti i processi che intervengono nella gestione della governance e di rimando sul SAQ.

Politiche di Ateneo, Politiche della Qualità, Obiettivi strategici e Operativi sono stati:

- individuati e declinati sulla base di Missione, Visione e Valori ben definiti;
- rivolti all'organizzazione UNIBA nella sua unitarietà, con uno sguardo ai processi di didattica, ricerca e terza missione ed ai loro attuatori;
- definiti in modo da facilitare processi di monitoraggio, verifica e miglioramento*:

*Il Coordinatore del PQA
Prof. Giuseppe Crescenzo*

* Si ringrazia l'Area Percorsi di Qualità per aver contribuito all'aggiornamento del presente documento.

ACRONIMI

Gli acronimi di seguito riportati sono quelli principalmente utilizzati dal 2013 e presenti in gran parte nei documenti ufficiali prodotti dal Presidio della Qualità di Ateneo.

A.A	Anno Accademico
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione dell'Università e della Ricerca
APQ	Area Percorsi di Qualità
AQ	Assicurazione della Qualità
AVA	Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento
CdS	Corso di Studio
CEV	Comitato Esperti della Valutazione
CFU	Credito Formativo Universitario
CINECA	Consorzio Interuniversitario per il Calcolo Automatico
CNVSU	Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario
CONPAQ	Coordinamento Nazionale dei Presidi per l'Assicurazione della Qualità
CONVUI	Coordinamento Nuclei di Valutazione delle Università Italiane
CP	Commissione Paritetica (Docenti-Studenti)
CRUI	Conferenza dei Rettori delle Università Italiane
CSI	Centro Servizi Informatici
CUN	Consiglio Universitario Nazionale
CURC	Comitato Universitario Regionale di Coordinamento
CVR	Comitato Valutazione Ricerca
D.D.	Decreto direttoriale
D.Lgs.	Decreto legislativo
D.M.	Decreto ministeriale
D.R.	Decreto Rettorale
DAFG	Dipartimento per il coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo
FAQ	Frequently Asked Questions (Domande più frequenti)
FFO	Fondo finanziamento Ordinario
GdL	Gruppo di Lavoro
GdR	Gruppo del Riesame
GEV	Gruppo di Esperti valutatori
LM	Laurea Magistrale
LT	Laurea Triennale
MA	Macro Area
MIUR	Ministero Università e Ricerca Scientifica e Tecnologica
MP 1-2-...	Macro Processo 1 – 2 - ...
N.O.	Nuovo Ordinamento
NdV	Nucleo di Valutazione
OFF.F.	Offerta Formativa
PDCA	Plan Do Check Act (Pianificare, Attuare, Verificare, Azione standardizzata se con check positivo)

PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
RAD-RDA	Regolamento Didattico di Ateneo
RAV	Rapporto di Autovalutazione
RdR-a/c:	Rapporto di Riesame annuale/ciclico
RAR / RCR	Rapporto Annuale Riesame / Rapporto Ciclico Riesame
SAQ	Sistema di Assicurazione della Qualità
SSD	Settore Scientifico Disciplinare
SUA-CdS	Scheda Unica Annuale – Corso di Studio
SUA-RD	Scheda Unica Annuale – Ricerca Dipartimentale
V.O.	Vecchio Ordinamento
VQR	Valutazione della qualità della ricerca

PARTE PRIMA

1.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Come enunciato nel Documento di Programmazione integrata 2016-2018 l'Ateneo di Bari rispetta i valori fondanti dell'Istituzione e persegue gli obiettivi della sua missione applicando una politica fortemente orientata al miglioramento continuo di tutte le attività previste nell'ambito strategico ed i cui principi generali tendono a:

- ✓ favorire la partecipazione attiva e consapevole di tutte le componenti della comunità universitaria intorno ad obiettivi di miglioramento chiari, noti a tutti e condivisi quale premessa indispensabile per restituire l'orgoglio d'appartenenza ed il senso di comunità per una Università al servizio delle nuove generazioni e del territorio.
- ✓ far sviluppare la giusta consapevolezza che tutti i livelli e tutti i ruoli della comunità rappresentano l'elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi programmati e che tutti vanno sensibilizzati nei confronti degli obiettivi della Qualità, promuovendo l'attuazione di specifici programmi di formazione e valorizzando i risultati raggiunti.
- ✓ creare una convergenza di interessi per collocare al centro del comportamento di ognuno la preoccupazione per la qualità dei processi e delle azioni, intesa come preoccupazione di "far bene", anzi "fare meglio", evitando le soluzioni rapide e di ripiego.
- ✓ coinvolgere tutti gli attori con una informazione costante, aggiornata, chiara e completa, per costituire le premesse di una reale partecipazione e favorire l'interazione.
- ✓ generare un sistema organizzativo efficiente ed a orientare l'attività amministrativa, finanziaria e contabile a servizio delle attività scientifiche e formative dell'Ateneo, facilitando il raggiungimento dei relativi obiettivi.
- ✓ acquisire, come metodologia di lavoro, un approccio per processi, dove ad ogni attore coinvolto devono essere proposti obiettivi chiari e raggiungibili a breve, medio e lungo termine, con le ricadute attese, anch'esse, a breve, media e lunga scadenza, affinché possa, con fiducia, impegnarsi per mettere in moto i meccanismi di miglioramento della qualità.

Il rispetto dei principi generali della Politica della Qualità è essenziale per creare le condizioni di una nuova e positiva percezione dell'istituzione universitaria da parte dei portatori d'interesse esterni (studenti, famiglie, imprese, Pubblica Amministrazione) e devono aver un riflesso tangibile e misurabile sull'effettivo miglioramento delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione, nonché sulle attività amministrative.

Politica della qualità nella formazione e servizi agli studenti

L'offerta formativa deve essere coerente con le esigenze del territorio, con la formazione culturale e professionale e con i possibili sbocchi occupazionali dei laureati, anche a livello internazionale.

Per offrire una pluralità di Corsi di Studio, qualitativamente adeguati alle legittime aspirazioni degli studenti e alle esigenze del mercato del lavoro, l'offerta formativa deve essere:

- sostenuta da risorse strutturali, finanziarie ed umane adeguate;
- correlata alle competenze scientifiche dell'Ateneo e dei singoli dipartimenti;
- strutturata sulle esigenze degli studenti e sulla loro centralità nel contesto formativo;

- trasparente nelle modalità di raggiungimento degli obiettivi formativi specifici; della verifica delle conoscenze iniziali o dei requisiti richiesti per affrontare positivamente il percorso di formazione; di verifica dei risultati di apprendimento di ogni singolo insegnamento;
- adeguata alla dimensione internazionale offrendo corsi di studio o singoli insegnamenti in lingua straniera e opportunità di scambio e di mobilità internazionale;
- innovativa, sfruttando le potenzialità della formazione a distanza (piattaforme e-learning e di open source per la fruibilità del materiale didattico);
- monitorata per verificare l'andamento delle carriere degli studenti e per diminuire il fenomeno della dispersione e degli abbandoni;
- valutata per garantire il costante miglioramento qualitativo.

Politica della qualità per la ricerca e la terza missione

Le politiche della qualità rivolte alle attività di ricerca sono essenzialmente indirizzate al miglioramento della produttività scientifica complessiva, sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo anche al fine di promuovere il conseguente miglioramento di tutti i gruppi di ricerca e dei singoli ricercatori e nello specifico intendono:

- stimolare le aggregazioni a livello nazionale e internazionale su tematiche di ricerca di rilevante interesse per l'Ateneo;
- incrementare la percentuale di docenti e ricercatori presenti in progetti nazionali e internazionali valutati positivamente;
- potenziare l'internazionalizzazione della ricerca, anche promuovendo strumenti di Ateneo per il finanziamento delle fasi di avvio delle attività di internazionalizzazione;
- individuare fondi e risorse utili alle attività di ricerca a livello locale, nazionale ed internazionale;
- migliorare la posizione dell'Ateneo nello scenario della ricerca nazionale (VQR e SUA RD) ed internazionale (ranking universitari internazionali);
- potenziare procedure di monitoraggio e valutazione della produzione scientifica e degli altri risultati della ricerca (progetti, spin-off, proprietà intellettuale, partnership accademiche e non, iniziative di divulgazione scientifica, ecc.);
- incentivare iniziative volte a migliorare la diffusione dei risultati scientifici;
- ottimizzare la gestione delle attività di ricerca in base alle necessità dei ricercatori e dell'amministrazione, verificando con tutte le parti interessate il funzionamento, l'utilità e la semplificazione sia delle procedure già avviate che di quelle nuove;
- promuovere a livello internazionale le attività di ricerca dell'Ateneo.

Politica della Qualità per i servizi

La consapevolezza che il reale miglioramento qualitativo può concretamente realizzarsi solo, come enunciato nei principi generali, quando tutte le componenti della comunità accademica vi partecipano attivamente, impone interventi anche sui servizi che non possono prescindere da:

- un'attenta mappatura del personale tecnico amministrativo che permetta una piena valorizzazione delle competenze acquisite e della professionalità del personale;
- interventi di semplificazione amministrativa e dematerializzazione;

- una gestione integrata ed univoca dei dati di riferimento dell'Ateneo;
- una struttura organizzativa funzionale alle dinamiche imposte dalle norme nazionali e dai Regolamenti interni all'Ateneo.

1.2 DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Tutte le azioni di AQ devono essere regolate da una pianificazione, applicate sistematicamente, ed essere documentate e verificabili.

L'AQ di un sistema complesso come una università deve operare in modo che:

- ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo,
- le azioni poste in essere siano efficaci,
- siano tenute tracce dei processi con documentazioni appropriate,
- sia possibile valutarne i risultati.

UNIBA opera in coerenza con il sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica e Accreditamento), integrato per l'Assicurazione della Qualità, e articolato in valutazione interna, valutazione esterna, accreditamento delle sedi e dei corsi di studio.

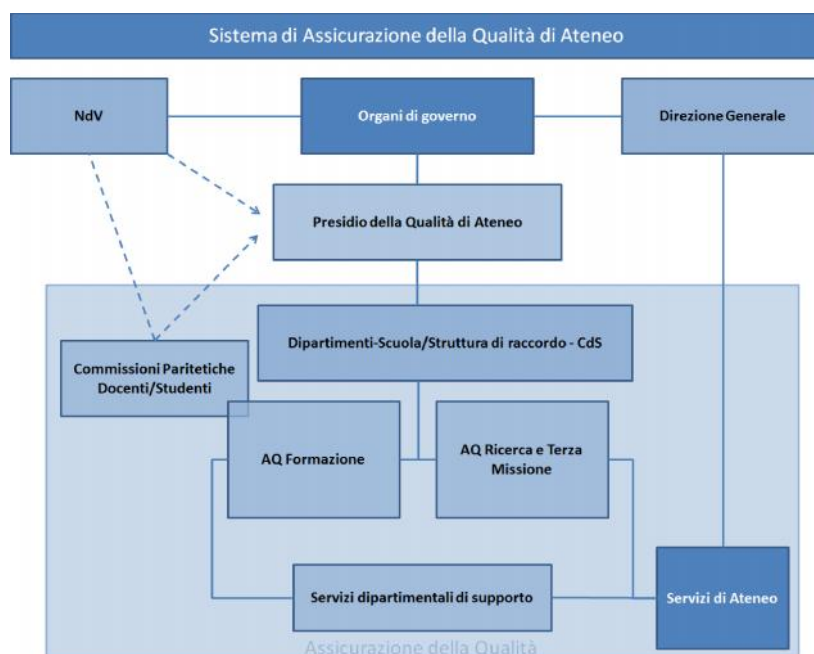
UNIBA in rispetto alle indicazioni del documento AVA, ha costituito il PQA, incaricato di sostenere la realizzazione delle Politiche per la Qualità definite dagli Organi di Ateneo (Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico e Direttore Generale), approntando gli strumenti organizzativi necessari ai fini dell'accREDITamento AVA e del miglioramento continuo della didattica, della ricerca e della terza missione.

Per agire secondo principi di AQ e costruire il SAQ occorre che le funzioni di governo e di amministrazione interagiscano per avere la chiarezza delle politiche, enunciarle nella politica della qualità e renderle operative declinandole in obiettivi strategici e operativi.

Il SQA prevede un'azione complessa di interfacciamento costante tra Organi di Governo, Dipartimenti/Scuole e Amministrazione (intesa in tutte le sue articolazioni e collocazioni).

Il SAQ della formazione, ricerca e terza missione è un sistema attraverso il quale gli organi accademici e di governo di un Ateneo cercano di migliorare continuamente le proprie prestazioni, attraverso un processo di PDCA, ovvero:

- *pianificazione attenta (PLAN),*
- *attuazione di quanto pianificato (DO),*
- *attività costanti di monitoraggio (CHECK),*
- *attività di riesame di quanto attuato (ACT) e di interventi specifici finalizzati al miglioramento in caso di criticità rilevate.*



1.3 SAQ E SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE

Il SAQ è completato dalla documentazione necessaria per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio.

DOCUMENTI	A CURA DI
1. Piano strategico 2014-2016	Organi di Governo
2. Programmazione triennale 2013-2015	Organi di Governo
3. Politiche della qualità di Ateneo	Organi di Governo
4. Documento di Programmazione integrata 2016-2018	Organi di Governo
5. Carta dei Servizi	Organi di Governo
6. Documento descrittivo del Sistema di Assicurazione della Qualità - Processi e Responsabilità interne	Presidio
7. Relazioni dei Nuclei di Valutazione	Nucleo di Valutazione
8. Relazione della Commissione Paritetica docenti Studenti	Dipartimenti
9. Schede Uniche Annuali della Ricerca Dipartimentale	Dipartimenti
10. Schede Uniche Annuali dei Corsi di Studio	Corsi di Studio
11. Documento descrittivo del processo di qualità e delle Responsabilità interne al Corso di Studi	Corsi di Studio
12. Rapporto di Riesame Annuale	Corsi di Studio
13. Rapporto di Riesame Ciclico	Corsi di Studio
14. Ricognizione della domanda di formazione	Corsi di Studio
15. Diploma Supplement	Servizi di Ateneo

Per una maggiore chiarezza e puntualizzazione dell'aspetto documentale che interviene sul SAQ si riporta di seguito la gestione documentale prevista sia per le attività formative che per la ricerca e terza missione.

DIDATTICA			
Documento	Responsabile elaborazione/redazione/compilazione	Approvazione	Comunicazione
Compilazione SUA-CdS	Presidente/Coordinatore di CdS, coadiuvato dal Responsabile Qualità del CdS	Consiglio di CdS ove costituito, Consiglio di Dipartimento	PQA, NdV, ANVUR/MIUR pubblicazione sito web del Dipartimento
Relazione annuale delle Commissioni paritetiche per la didattica	Commissione paritetica per la didattica (CP)		PQA, NdV, Gruppo di Riesame, ANVUR/MIUR
Rapporto di Riesame annuale del CdS	Gruppo di Riesame (GdR), Consiglio di CdS ove costituito	Consiglio di CdS e presa d'atto del Consiglio di Dipartimento	PQA, NdV, ANVUR/MIUR
Rapporto di Riesame ciclico del CdS	GdR, Consiglio di CdS ove costituito	Consiglio di Dipartimento	PQA, NdV, ANVUR/MIUR
RICERCA			
Compilazione SUA RD	Direttore di Dipartimento coadiuvato dal Delegato di Dipartimento per la Ricerca, Commissione per la Ricerca, Comitati di valutazione della Ricerca (CVR) e dal Responsabile Qualità del Dipartimento	Consiglio di Dipartimento	PQA, NdV, ANVUR, Ufficio competente Amministrazione centrale, Responsabili processi attuativi
Piano annuale della ricerca (SUA-RD con quadri di programmazione e riesame)	Direttore di Dipartimento coadiuvato dal Delegato di Dipartimento per la Ricerca, CVR e dal Responsabile Qualità del Dipartimento	Consiglio di Dipartimento	PQA, NdV, ANVUR, Ufficio competente Amministrazione centrale, Responsabili processi attuativi
Piano triennale della ricerca dipartimentale (definizione delle politiche e quadri di riesame)	Direttore di Dipartimento coadiuvato dal Delegato di Dipartimento per la Ricerca, Commissione per la Ricerca, CVR e dal Responsabile Qualità del Dipartimento	Consiglio di Dipartimento	Ufficio competente Amministrazione centrale, Responsabili processi attuativi, pubblicazione sito web del Dipartimento

1.4 MONITORAGGIO DEL SAQ

Il SAQ è monitorato sistematicamente

A livello di Ateneo	PQA e NdV
A livello di Dipartimento	CP, Direttore di Dipartimento/Scuola e Responsabile Qualità del Dipartimento, CVR
A livello di CdS	dal Presidente/Coordinatore del CdS e dal Responsabile Qualità del CdS

Un ruolo centrale nel monitoraggio continuo del SAQ è svolto dal PQA che, attraverso azioni diversificate, verifica lo svolgimento delle procedure di AQ.

PARTE SECONDA

2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ A LIVELLO DI ATENEOP DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Tenuto conto che l'emanazione della normativa di dettaglio relativa all'AQ è successiva alla emanazione del nuovo Statuto UNIBA, attualmente si sta procedendo alla definizione di compiti e norme di funzionamento a livello statutario e regolamentare degli organismi coinvolti nei processi di AQ, ponendo particolare attenzione alla codificazione dei rapporti tra il PQA, gli Organi di Governo e le strutture della didattica e della ricerca.

La struttura portante del SAQ oggi risulta così costituita:

- Organi di Governo (OO.GG) e Direzione Generale (DG)
- Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)
- Nucleo di Valutazione (NdV)
- Dipartimenti/Scuole
- Commissioni Paritetiche (CP)
- Corsi di Studio (CdS)
- Gruppi di Riesame (GdR)
- Comitati di Valutazione della Ricerca (CVR)
- Servizi di Ateneo
- Servizi dipartimentali di supporto.

Costituiscono elementi preliminari alla AQ di Ateneo, le linee politiche che definiscono la qualità che si ritrovano:

- nel Documento di Programmazione Integrata 2016-2018 che
 - delinea missione, visione e valori
 - definisce indirizzi strategici e obiettivi dell'Ateneo
 - è redatto in conformità alle Linee Guida Anvur per la gestione integrata del Ciclo delle Performance delle università statali italiane (luglio 2015)
- nei Criteri ripartizione risorse (VQR);
- nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Università 2016 (SMVPU).

Il PQA provvede a individuare, nelle varie fasi del Sistema, i processi chiave e le responsabilità per l'AQ "ascoltando e coinvolgendo i portatori di interessi" e attivando canali diversificati di comunicazione per stimolare una partecipazione proattiva (sito web, mail dedicate, FAQ, feedback mirati). Persiste ed è in fase di realizzazione l'obiettivo di medio termine di giungere all'adozione di un modello di AQ sostenibile incentrato sul principio della rendicontazione, basato su procedure standardizzate e replicabili e su un sistema di indicatori e descrittori di processi/prodotti.

Il SAQ è stato costruito secondo un **approccio per processi** (ovvero come insieme strutturato di attività e di informazioni correlati o interagenti tra loro e dipendenti uno dall'altro, finalizzati al raggiungimento di un risultato stabilito).

UNIBA attraverso il Presidio e facendo proprio il modello PDCA, costruisce i suoi processi individuando e definendo:

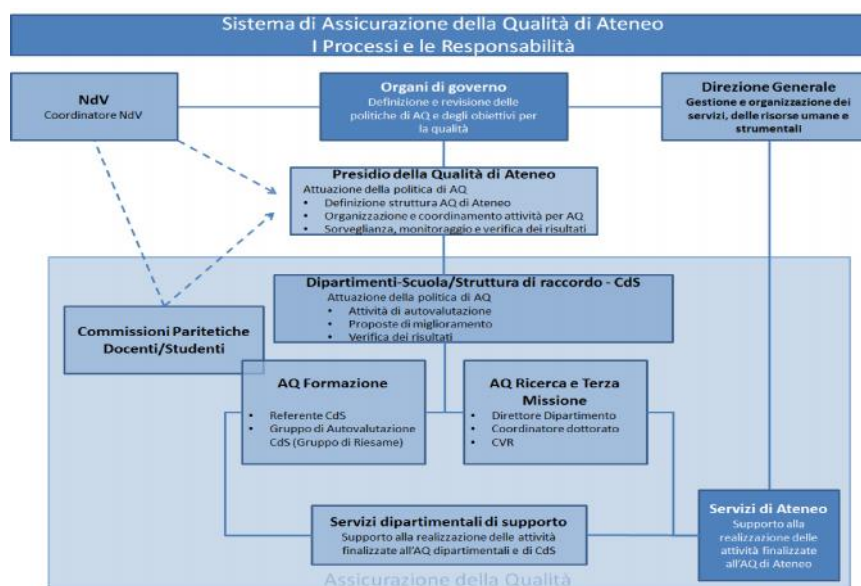
- obiettivi per la qualità,

- azioni adeguate di verifica sistematica del loro raggiungimento.

Il SAQ è stato definito tenendo conto dei Requisiti di AQ richiesti dalle norme vigenti (qualità per le istituzioni AQ1-AQ2-AQ3-AQ4, per i corsi di studio AQ5, per la valutazione della ricerca AQ6, per la sostenibilità della didattica AQ7), contestualizzati nella realtà UNIBA, considerando anche risorse e mezzi di cui si dispone.

UNIBA identifica quali processi chiave per l'AQ i processi di governance relativi agli ambiti oggetto di direttive ANVUR, ovvero i processi che riguardano le Attività Formative, la Ricerca e la Terza Missione, comprendendo anche i Servizi di supporto alla Formazione ed alla Ricerca.

Il SAQ - Processi e Responsabilità dell'Ateneo barese è sintetizzato dal presente schema



2.2 SAQ E ATTORI COINVOLTI

La struttura organizzativa UNIBA per la gestione della Qualità è di seguito descritta. Ulteriori approfondimenti con l'indicazione dei compiti, interazioni ed evidenze prodotte, sono riportate in appendice.

2.2.1 ORGANI DI GOVERNO: RETTORE, SENATO ACCADEMICO, CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Sono deputati a individuare e definire i processi di Governance per l'Assicurazione della Qualità ovvero:

- la Politica della Qualità di Ateneo,
- gli Obiettivi della Qualità,
- la Sostenibilità della didattica.

2.2.2 DIRETTORE GENERALE

È responsabile della gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse umane e strumentali.

2.2.3 NUCLEO DI VALUTAZIONE

. Il NdV si configura come organo di valutazione interna di Ateneo. Sulla base degli indicatori fissati dal Ministero svolge funzioni di valutazione del funzionamento del SQA iniziale e periodico dei CdS e delle Sedi.

Gli Organi di Governo, il Presidio e gli Uffici Centrali sono in stretto contatto con il NdV, con il quale mantengono un continuo scambio di informazioni utili al miglioramento della gestione dei corsi, pur tenendo distinti i ruoli e le finalità istituzionali

2.2.4 PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEOP

Il PQA, istituito con D.R. 249 del 18.01.2013, dopo l'emanazione dei DDMM 19/2012 e 47/2013 e del documento ANVUR del Sistema AVA, rappresenta l'organo di Ateneo che coordina, gestisce, promuove e controlla l'attuazione, in tutti i corsi di studio ed i Dipartimenti, del SAQ ai fini dell'accREDITAMENTO periodico dei Corsi di Studio (CdS) e della sede.

I primi tre anni di attività del PQA sono stati dedicati a strutturare ed organizzare l'intero sistema per l'AQ non immediatamente recepito nella sua innovatività, ma piuttosto come un adempimento imposto dall'ANVUR. In questo arco di tempo si è cercato di diffondere e consolidare i processi di AQ che ormai possono considerarsi in via di stabilizzazione e consapevolizzazione da tutti gli attori coinvolti.

L'accresciuta maturità e la maggiore consapevolezza sul ruolo svolto dal PQA nei processi per l'AQ ha imposto anche una modifica del Regolamento di funzionamento del Presidio (D.R. 2831 del 7 agosto 2015) che, pur non essendo inserito tra gli Organi di Gestione nello Statuto di Ateneo (antecedente al DM 47/2013)*, rappresenta un Organo il cui ruolo è fondamentale per l'AQ e per l'accREDITAMENTO periodico.

Il nuovo regolamento definisce con maggior chiarezza il ruolo, le funzioni e gli ambiti d'azione del PQA e la procedura di selezione dei componenti, basata sul riconoscimento di competenze certificate sui processi di AQ e non sull'appartenenza a strutture, aree e macroaree.

Il nuovo PQA è stato nominato con D.R. 3972 del 20 novembre 2015 e si è insediato il 3 dicembre 2015. Il PQA persegue gli obiettivi prefissati mediante una serie di attività rivolte alle diverse strutture di Ateneo e, in particolare:

- garantisce l'adeguata e uniforme applicazione di processi e procedure per l'AQ
- identifica e fornisce gli strumenti necessari per l'attuazione dell'AQ
- promuove la cultura per la qualità all'interno dell'Ateneo
- supporta le strutture di Ateneo (Dipartimenti, Scuole e CdS) nella gestione dei processi per l'AQ
- organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nei documenti ANVUR (SUA-CdS, SUA-RD, Rapporti di riesame)
- aggiorna e adegua le procedure relative alla qualità in funzione delle indicazioni provenienti da soggetti esterni all'Ateneo, integrando e/o modificando i processi eventualmente in atto per l'AQ della didattica e della ricerca
- promuove il miglioramento continuo e valuta l'efficacia delle azioni intraprese

* L'istituzione del PQA è stata recentemente inserita (D.R. 3962 del 19 novembre 2015) nel Regolamento Didattico di Ateneo che all'art 38 recita: *E' istituito il Presidio della Qualità di Ateneo la cui organizzazione e funzionamento sono disciplinati da apposito Regolamento.*

- organizza e svolge attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nell'AQ della formazione e della ricerca
- coinvolge tutto il personale docente e tecnico-amministrativo in un processo dinamico finalizzato al miglioramento continuo.

II PQA

- assolve a funzioni di promozione della cultura della qualità nell'Ateneo, con opportune azioni di coinvolgimento-informazione-formazione delle parti interessate nei processi di AQ, perseguendo la condivisione del modello nelle fasi di costruzione/progettazione con tutte le parti interessate;
- è altresì chiamato a svolgere un ruolo di raccordo tra il NdV, i Dipartimenti (DP) e le CP. Ruoli e funzioni attribuiti al PQA appaiono nel documento AVA chiaramente distinti da quelli del NdV, con la sola eccezione della valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze, attribuita sia al PQA che al NdV;
- opera in piena sintonia con gli organi di governo dell'Ateneo, con le strutture didattiche e con tutti i soggetti previsti dal Sistema AVA, in primo luogo gli studenti, ispirando la propria attività a principi di condivisione e di trasparenza, anche avvalendosi di opportune tecnologie dell'informazione e attuando una gestione per obiettivi;
- supporta gli attori coinvolti nei processi di AQ attraverso la stesura di linee di indirizzo e note procedurali, la raccolta di dati, il sostegno alla compilazione di rapporti e schede al fine di facilitare lo svolgimento degli adempimenti sulla base di criteri di omogeneità e diffondere la cultura della qualità.

Considerata l'importanza dei processi di comunicazione/informazione in generale e nell'AQ in particolare, il PQA pubblica e diffonde sistematicamente informazioni aggiornate, imparziali e oggettive, di carattere quantitativo e qualitativo e ne garantisce la diffusione.

Ai fini della definizione e gestione dell'AQ, il PQA progetta e cura l'implementazione del SAQ e sovrintende all'attuazione della Politica della Qualità provvedendo a individuare, nelle varie fasi del SAQ, attori, ruoli e relazioni.

2.2.5 DIPARTIMENTI

I Dipartimenti realizzano le attività finalizzate all'AQ e assicurano l'implementazione del SAQ per quanto di competenza.

Il Dipartimento è responsabile delle informazioni riportate nei documenti ANVUR quali:

- ✓ la SUA-CdS, introdotta dal MIUR e l'ANVUR dall'a.a. 2013/2014, prevista tra i requisiti di accreditamento del CdS. La SUA-CdS, che si compone di due parti (amministrazione e qualità), rileva la domanda di formazione, esplicita l'offerta formativa, certifica i risultati di apprendimento, chiarisce ruoli e responsabilità che riguardano la gestione del sistema di qualità. La compilazione delle SUA-CdS avviene secondo uno scadenziario definito dal Ministero, con dati forniti dai CdS, dalle Scuole dell'Ateneo o elaborati dagli uffici dell'amministrazione centrale e dal PQA. Le SUA-CdS sono consultabili al sito del PQA. Per i CdS di nuova istituzione vengono stabiliti speciali termini di compilazione. Su di essi l'ANVUR pone particolare attenzione ed è previsto che siano oggetto di una specifica valutazione da parte dell'ANVUR, attraverso Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) appositamente costituite;

- ✓ la SUA-RD, introdotta dal MIUR e l'ANVUR dall'anno 2014, al fine di valutare l'attività di ricerca e terza missione dei Dipartimenti.

2.2.6 SCUOLE

Realizzano le attività finalizzate all'AQ e assicurano l'implementazione del SAQ.

2.2.7 CORSI DI STUDIO

Il CdS realizza le attività finalizzate all'AQ, assicura l'implementazione del SAQ per quanto di competenza e si occupa di progettare e realizzare il corso di studio. Il CdS (Consiglio) è responsabile della gestione del processo formativo seguendo le indicazioni riportate nella SUA-CdS, approvata dal Dipartimento di riferimento.

Il CdS, inoltre, effettua un'attività di autovalutazione mediante il Gruppo di Riesame (GdR) che, come previsto nei requisiti di accreditamento, analizza il CdS nelle singole annualità del suo impianto redigendo il Rapporto di Riesame Annuale (RAR), e valuta l'intero percorso di una coorte di studenti redigendo il Rapporto di Riesame Ciclico (RCR).

Per la realizzazione di queste attività il CdS ed il GdR si raccordano con il Dipartimento di afferenza e con il PQA per un adeguato coordinamento delle azioni relative alla qualità della formazione.

Il Presidio stabilisce una scadenza interna per ricevere i RdR e verificare la conformità di quanto prodotto al format specificatamente predisposto (che rispecchia lo schema fornito dall'ANVUR), segnalando eventuali scostamenti. I RdR approvati dal Consiglio di CdS e con la presa d'atto del Consiglio di Dipartimento sono trasmessi al PQA che provvede ad inoltrarli alla Divisione Didattica per l'inserimento sul portale ANVUR entro il 31 gennaio di ogni anno.

2.2.8 COMMISSIONI PARITETICHE

Gli atenei italiani hanno applicato le novità introdotte dalla Riforma Universitaria adeguando lo Statuto di Ateneo e tutti i Regolamenti di funzionamento, compreso quello didattico.

La riforma Gelmini (240/2010) ha ribadito il ruolo e l'importanza della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (art. 2, comma 2, lettera g) costituita nel Dipartimento o nella Struttura di Raccordo (Scuole).

Nel nuovo Statuto UNIBA le CP sono regolate dall'art 50, comma 8, dall'art. 53, comma 8, 9 e 10 e, limitatamente per la Scuola di Medicina, dall'art. 54. Tuttavia lo Statuto si limita a dettare le norme generali di funzionamento, mentre nel Regolamento Didattico d'Ateneo composizione, compiti, ruoli sono definiti in modo più articolato e completo (art. 15, che riassume quanto stabilito dalle varie norme - DM 270/04, l. 240/2010, D. Lgs 19/2012- e dalle indicazioni fornite dall'ANVUR).

La CP è chiamata a monitorare l'offerta formativa in generale (lettera a, comma 2, art 15 Regolamento Didattico) e ad esprimere una serie di pareri (lettere b, c, d, e, f, comma 2 dell'art 15 Regolamento Didattico).

Oltre i compiti elencati al comma 2 dell'art.15 le commissioni devono redigere una relazione annuale ai fini del miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche (art 13, DM 19/2012). La relazione annuale è un obbligo delle commissioni, sancito dal D.Lgs 19/2012, richiamato dal DM 47/2013 e ribadito dall'ANVUR, che nel documento finale del 28/01/2013

specifica il ruolo delle Commissioni paritetiche nel processo di autovalutazione, valutazione ed accreditamento dei corsi di studio. La relazione annuale rappresenta dunque un documento di sintesi generale su tutte le attività di un CdS.

Le commissioni per redigere la relazione devono:

- riunirsi più volte nel corso dell'anno
- analizzare dati e informazioni presenti nelle SUA-CdS e nei RdR
- avere accesso ad una serie di dati, alcuni forniti dalle strutture didattiche, altri disponibili nelle banche dati online del PQA, di Almalaurea, del MIUR, dell'AVA ecc..

Le CP nelle Relazioni Annuali, redatte utilizzando un format definito dal PQA, esprimono le proprie valutazioni e formulano proposte per il miglioramento e le trasmettono al PQA normalmente nella seconda metà del mese di dicembre, per poi essere inviate a:

- Divisione Didattica per l'inserimento sulla BANCA DATI MIUR/CINECA entro il 31 dicembre di ogni anno
- Nucleo di Valutazione
- Senato Accademico.

2.2.9 GRUPPI DI RIESAME DEL CORSO DI STUDIO

I GdR, che comprendono anche la componente studentesca, preparano i RdR Annuale e Ciclico per sottoporli all'approvazione del Consiglio di Corso di Studio e alla presa d'atto del Dipartimento di riferimento. Procedono all'Autovalutazione dell'offerta formativa erogata.

2.2.10 COMITATI DI VALUTAZIONE DELLA RICERCA

Ciascun Dipartimento dell'Università di Bari ha istituito un CVR, con finalità di censimento, monitoraggio e autovalutazione, in attuazione degli indirizzi del Piano strategico 2014/2016 di questa Università (B.2.1.). Il Comitato, nominato dal Consiglio di Dipartimento:

- è composto da un numero non inferiore a tre docenti ed almeno una unità di personale tecnico-amministrativo identificata dal Dipartimento in funzione delle competenze nel settore della ricerca. Tale unità svolgerà, tra l'altro, il ruolo di interlocuzione rispetto agli uffici dell'Amministrazione centrale relativamente alla parte operativa dei lavori del Comitato. Per lo svolgimento delle proprie attività il Comitato potrà avvalersi, qualora lo ritenga necessario, del supporto di ulteriori unità di personale tecnico-amministrativo del Dipartimento;
- è coordinato dal Direttore, nel caso egli ne faccia parte, o da uno dei docenti componenti, a tal fine delegato dal Direttore.

I CVR provvedono alla Compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca (SUA RD).

2.2.11 SERVIZI DI ATENEEO

Realizzano il supporto alle attività finalizzate all'AQ e all'implementazione del SAQ di Ateneo.

2.2.12 SERVIZI DIPARTIMENTALI DI SUPPORTO

Realizzano le attività finalizzate all'AQ per quanto di competenza e assicurano l'implementazione del SAQ di Ateneo. Fra i Servizi dipartimentali di supporto ricordiamo:

- Segreteria Amministrativa
- Segreteria Didattica

- Referente Orientamento
- Referente Erasmus
- Referente Esse3.

PARTE TERZA

3.1 I PROCESSI E LE RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE AQ

Il fine ultimo che l'Università si prefigge è quello di costruire processi di AQ da far applicare in modo omogeneo ai diversi attori coinvolti.

Il SAQ UNIBA è costituito da:

➤ 5 MacroProcessi e 15 Processi

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	
Macro Processo 1 Governance per l'AQ	1. Definizione delle Politiche della Qualità
	2. Definizione degli Obiettivi della Qualità
	3. Definizione della Sostenibilità della didattica
Macro Processo 2 Supporto, Monitoraggio e Verifica della realizzazione dei processi di AQ	4. Verifica della corretta attuazione del modello di AQ di Ateneo
	5. Organizzazione dei flussi informativi inerenti il Sistema AVA e il modello di AQ
Macro Processo 3 AQ DIDATTICA	6. Compilazione della Scheda Annuale del Corso di Studio (SUA CdS)
	7. Redazione del Rapporto di Riesame Annuale (RAR)
	8. Redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RCR)
	9. Redazione della Relazione Commissione Paritetica
Macro Processo 4 AQ Ricerca E TERZA MISSIONE	10. Compilazione della Scheda Annuale della Ricerca dipartimentale (SUA RD)
Macro Processo 5 Servizi di Supporto alla Realizzazione delle attività finalizzate all'AQ	11. Rilascio Diploma Supplement
	12. AQ Didattica
	13. AQ Ricerca e terza Missione
	14. Organizzazione e aggiornamento dei Siti web Corsi di Studio
	15. Orientamento

3.2 MACRO PROCESSO 1 (MP1) - GOVERNANCE PER L'AQ

Gli Organi di Governo dell'Ateneo - Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico e il Direttore Generale, ciascuno per quanto di competenza, hanno in compito di definire e aggiornare tutti i processi che riguardano la Governance per l'AQ.

Il MP1 - Governance per l'AQ è riesaminato con cadenza annuale dagli Organi di Governo in occasione dell'approvazione del presente documento.

Processi	Attività	Responsabile/i del processo	Requisito AQ
Le Politiche della Qualità	Definizione e revisione delle politiche di AQ	Organi di Governo	AQ1 -AQ4
	La sostenibilità della didattica	Organi di Governo	AQ7
Gli Obiettivi della Qualità	Definizione e revisione degli obiettivi per la qualità	Organi di Governo	AQ1 -AQ4
Evidenza (link)			
<ul style="list-style-type: none"> • Documento di Descrizione del Sistema di Assicurazione della Qualità Processi e Responsabilità • Documento di Programmazione Integrata 2016-2018 • Documento relativo alla sostenibilità economico-finanziaria e alle risorse riferite alla docenza, ivi compresa la programmazione della sostenibilità a regime di tutti i corsi di studio dell'Ateneo • Documento di Politiche di Ateneo e Programmazione • Piano Triennale 			

3.3 MACRO PROCESSO 2 (MP2) - SUPPORTO, MONITORAGGIO E VERIFICA DELLA REALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI AQ.

Il MP2 - Supporto, Monitoraggio e Verifica della realizzazione dei Processi di AQ - ha come Responsabile di processo il PQA che assume un ruolo centrale nel SAQ.

Processi	Attività	Responsabile/i del processo	Requisito AQ
Verifica della corretta attuazione del modello di AQ di Ateneo	Supporto, Monitoraggio e Verifica della compilazione della SUA CdS	Presidio della Qualità	AQ5
	Supporto, Monitoraggio e Verifica dell'attuazione del Processo di Riesame	Presidio della Qualità	AQ5
	Supporto, Monitoraggio e Verifica della stesura delle Relazioni delle Commissioni Paritetiche	Presidio della Qualità	AQ5
	Supporto, Monitoraggio e Verifica della compilazione della SUA RD e Terza Missione	Presidio della Qualità	AQ6
	Supporto, Monitoraggio e Verifica Opinione degli Studenti e dei Docenti,	Presidio della Qualità	AQ2-AQ5
	Monitoraggio sostenibilità della Didattica	Presidio della Qualità	AQ2-AQ4
Organizzazione dei flussi informativi inerenti il Sistema AVA e il modello di AQ	Coordinamento delle comunicazioni e delle informazioni inerenti il Sistema AVA e il modello di AQ	Presidio della Qualità	AQ1-AQ4
	Supporto alla In_ formazione degli attori del Modello di AQ	Presidio della Qualità	AQ1-AQ4
	Organizzazione e gestione del sito web dedicato e di area riservata	Presidio della Qualità	AQ1-AQ4
	Redazione e distribuzione di Linee Guida e documenti dedicati inerenti il Sistema AVA	Presidio della Qualità	AQ1-AQ4
Evidenza http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita			

3.4 MACRO PROCESSO 3 (MP3) - AQ DIDATTICA

Per "qualità della formazione" si intende il livello di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutti coloro che hanno interesse nel servizio di formazione offerto. L'AQ della didattica coinvolge anche le strutture decentrate, Dipartimenti, Scuole e CdS. Di seguito si riporta il Mp3 AQ FORMAZIONE.

Processi	Attività	Responsabile/i del processo	Requisito AQ
Compilazione della Scheda Annuale del Corso di Studio (SUA CdS)	Obiettivi della Formazione	Corso di Studio	AQ5
	Esperienza dello Studente	Corso di Studio	AQ5
	Risultati della Formazione	Corso di Studio	AQ5
	Organizzazione e Gestione della qualità	Corso di Studio	AQ5
Redazione del Rapporto di Riesame Annuale (RAR)	Ingresso, percorso, uscita dello studente	Gruppo di Riesame Corso di Studio	AQ5
	Esperienza dello studente	Gruppo di Riesame Corso di Studio	AQ5
	Accompagnamento al mondo del lavoro	Gruppo di Riesame Corso di Studio	AQ5
Redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RCR)	La domanda di formazione	Gruppo di Riesame Corso di Studio	AQ5
	I risultati di apprendimento attesi e accertati	Gruppo di Riesame Corso di Studio	AQ5
	Il Sistema di Gestione del CDS	Gruppo di Riesame Corso di Studio	AQ5

Redazione della Relazione Commissione Paritetica	A - Analisi e proposte su funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo	Commissione Paritetica Docenti Studenti	AQ5
	B - Analisi e proposte su efficacia dei risultati di apprendimento attesi in relazione alle funzioni e competenze di riferimento	Commissione Paritetica Docenti Studenti	AQ5
	C - Analisi e proposte su qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato	Commissione Paritetica Docenti Studenti	AQ5
	D - Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi	Commissione Paritetica Docenti Studenti	AQ5
	E - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Riesame e dei conseguenti interventi di miglioramento	Commissione Paritetica Docenti Studenti	AQ5
	F - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti	Commissione Paritetica Docenti Studenti	AQ5
Evidenza http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita			

3.5 MACRO PROCESSO 4 (MP4) - AQ RICERCA E TERZA MISSIONE

UNIBA persegue il miglioramento costante della qualità della ricerca e analogamente a quanto previsto per la Formazione, attraverso il SAQ monitora le condizioni di svolgimento delle attività di ricerca, sostiene la propria comunità di ricercatori nel raggiungimento dei risultati, mette in atto quanto occorre per conseguirli, rimuovendo, se possibile, eventuali ostacoli.

La compilazione della SUA RD è requisito fondamentale del SAQ rivolto alle attività di ricerca e di terza missione. L'Università di Bari, nella convinzione della unitarietà ed inscindibilità dei saperi, è impegnata a promuovere e valorizzare sia la Ricerca di base che quella applicata, in tutte le loro ricadute nei processi culturali, sociali, economici e produttivi. Essa si muove, tuttavia, in un quadro nel quale il finanziamento pubblico all'Università attribuisce una sempre maggiore rilevanza ai risultati conseguiti nella ricerca scientifica. In questo contesto le strutture nelle quali la ricerca si svolge, i dipartimenti, devono organizzarsi in modo da avere sotto controllo l'attività di ricerca ed essere in grado di individuare eventuali aree di criticità e proporre le opportune azioni correttive.

La SUA-RD costituisce, in questa ottica, un'occasione per rafforzare l'azione di monitoraggio e autovalutazione dei Dipartimenti. Si rammenta che la SUA RD è lo strumento di autovalutazione del Dipartimento e di raccolta degli indicatori necessari alla valutazione periodica annuale che l'ANVUR prevede di utilizzare anche per l'assegnazione di parte della quota premiale del Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO).

Un ulteriore aspetto normativo da tenere in considerazione riguarda il nesso tra scelte dell'Ateneo sulla politica della ricerca (presenti, ad esempio, nel Piano Strategico o nella Programmazione triennale) e le scelte di programmazione dei Dipartimenti. Esso costituisce uno dei Requisiti di Assicurazione della Qualità ai fini dell'Accreditamento Periodico delle Università (DM 1059/2013):

Allegato C - Requisiti di Assicurazione della Qualità AQ 6 - Valutazione della Ricerca nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità

- L'Ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della ricerca.
- L'Ateneo sa in che misura le proprie politiche della ricerca sono effettivamente realizzate dai dipartimenti e dalle strutture di ricerca.
- L'Ateneo chiede e attua politiche e azioni verso i dipartimenti e le strutture di ricerca finalizzate al miglioramento continuo della qualità della ricerca, puntando verso risultati di sempre maggior valore.

La SUA-RD di Dipartimento è compilata dal CVR ed approvata dal Consiglio di Dipartimento, con il supporto del PQA e degli Uffici di Ateneo da esso coordinati; la SUA-RD di Ateneo è compilata dagli Uffici di Ateneo con il coordinamento e la collaborazione del PQA.

Di seguito si riporta il MP4 - AQ RICERCA E TERZA MISSIONE.

Processi	Attività	Responsabile/i del processo	Requisito AQ
Compilazione della Scheda Annuale della Ricerca dipartimentale (SUA RD)	Parte prima - Obiettivi, risorse e gestione del Dipartimento	Comitato di Valutazione del Dipartimento	AQ6
	Parte prima - Obiettivi, risorse e gestione del Dipartimento	Servizi di Ateneo	AQ6
	Parte seconda - Risultati della Ricerca	Comitato di Valutazione del Dipartimento	AQ6
	Parte terza - Terza Missione	Comitato di Valutazione del Dipartimento	AQ6
	Parte terza - Terza Missione	Servizi di Ateneo	AQ6
Evidenza http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita			

3.6 MACRO PROCESSO 5 (MP5) - SERVIZI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL'AQ

Per quanto riguarda i Servizi di Supporto alla realizzazione delle attività finalizzate all'AQ che rispondono ai requisiti di accreditamento previsti dall'ANVUR, UNIBA, attraverso il suo SAQ, monitora le condizioni di svolgimento delle attività che riguardano tutte le attività finalizzate a garantire l'implementazione del SQA, attività che sono individuate sia a livello di Ateneo che a livello dipartimentale. Di seguito si riporta il MP5 AQ Servizi di Supporto alla realizzazione delle attività finalizzate all'AQ.

Processi	Attività	Responsabile/i del processo	Requisito AQ
Rilascio Diploma Supplement	Rilascio Diploma Supplement (rilasciato su richiesta dalle Segreterie Studenti)	Servizi di Ateneo	AQ5
AQ didattica	Supporto alle attività finalizzate alla compilazione di SUA CdS, RdR, Relazione Commissione Paritetiche, Indagine Opinione degli Studenti e dei Docenti	Servizi di Ateneo	AQ2-AQ5

AQ Ricerca	Supporto alle attività finalizzate alla compilazione della SUA RD	Servizi di Ateneo	AQ6
Organizzazione e aggiornamento dei Siti web Corsi di Studio	Organizzazione e Gestione informazioni sui siti web dei CdS	Servizi Dipartimentali di Supporto	AQ5
Orientamento	Segreteria Didattica Responsabile di Orientamento	Servizi dipartimentali di Supporto	AQ5

Evidenza

Diploma Supplement rilasciati

Dati,, informazioni, rilevazioni, finalizzati alla compilazione di SUA-CdS, RdR, Relazione Commissione Paritetiche, Indagine Opinione degli Studenti e dei Docenti

Dati,, informazioni, rilevazioni, finalizzati alla compilazione della SUA-RD

Siti web Corsi di Studio

CONCLUSIONI

L'Università degli Studi di Bari attraverso il Presidio della Qualità effettua periodiche revisioni dell'intero Sistema di Assicurazione della Qualità in modo da garantirne un miglioramento continuo e duraturo. Verifiche, riesami e azioni di miglioramento sono effettuate attraverso sistematiche riunioni, documentazione pertinente e feedback mirati.

APPENDICE

COMPITI, INTERAZIONI, EVIDENZE PRODOTTE

ORGANI DI GOVERNO: RETTORE, SENATO ACCADEMICO, CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> • definire, aggiornare la Politica per la qualità ed i relativi obiettivi; • promuovere la Politica e gli obiettivi secondo una logica di consapevolezza, condivisione e massimo coinvolgimento di tutta l'organizzazione; • assumere decisioni sulle azioni relative alla Politica e agli obiettivi per la qualità, nonché sulle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità; • garantire la revisione della Politica e degli obiettivi per la qualità, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del SAQ; • determinare le responsabilità necessarie per conseguire gli obiettivi; • decidere in funzione della valutazione periodica dei risultati, sulla base dei dati forniti dal PQA e delle raccomandazioni del NdV; • decidere in merito alla ridefinizione del sistema di gestione per la qualità, sulle azioni relative alla politica e agli obiettivi, sulle azioni di miglioramento, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del SAQ, sulla base dei dati forniti dal PQA, e delle raccomandazioni del NdV e delle CP docenti studenti; • assicurare che sia stabilito, attuato e tenuto aggiornato un efficace ed efficiente sistema di gestione per la qualità, finalizzato ad attuare le Politiche e perseguire gli obiettivi per la qualità, nella logica del miglioramento continuo; • verificare e approvare il carico didattico sostenibile (DID).
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Nucleo Di Valutazione, • Presidio della Qualità di Ateneo, • Dipartimenti e Scuole, • Direttore Generale
EVIDENZE PRODOTTE	Attività realizzate e formalizzate attraverso modalità e strumenti diversificati (delibere, decreti, riunioni, documenti dedicati, monitoraggi, ecc.).

DIRETTORE GENERALE

COMPITI	Gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico- amministrativo dell'Ateneo, nonché della gestione amministrativa del personale docente
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Organi di Governo, • Nucleo di Valutazione, • Presidio della Qualità di Ateneo, • Dipartimenti e Scuole • Servizi di Ateneo
EVIDENZE PRODOTTE	Attività realizzate e formalizzate attraverso modalità e strumenti diversificati (delibere, decreti, riunioni, documenti dedicati, monitoraggi, ecc.).

NUCLEO DI VALUTAZIONE

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> • valutazione della politica per l'AQ dell'Ateneo, con particolare riferimento alla sua coerenza con gli standard e le linee guida europee e nazionali e alla sua compatibilità con le risorse disponibili; • valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) dell'Ateneo per la formazione, ricerca e terza missione e per l'AQ della formazione, della ricerca e terza missione; • valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di AQ dei CdS e dei Dipartimenti; • valutazione della messa in atto e della tenuta sotto controllo dell'AQ formazione, della ricerca e terza missione a livello di Ateneo, CdS, Dipartimenti ed eventuali Strutture di raccordo, anche con riferimento a se e come vengono tenuti in considerazione: 1. le indicazioni e raccomandazioni provenienti da studenti, laureati e personale (risultati dei questionari relativi alla rilevazione della loro soddisfazione) da parte dei CdS; 2. le Relazioni annuali delle CP e del NdV da parte del PQA e degli Organi di Governo dell'Ateneo; 3. le proposte e indicazioni del PQA da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo, dei CdS, dei Dipartimenti e delle eventuali Strutture di raccordo; • valutazione dell'efficacia complessiva della gestione per la qualità della formazione e della ricerca, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento; • formulazione di indirizzi e raccomandazioni volti a migliorare la qualità delle attività di formazione e di ricerca dell'Ateneo; • accertamento della persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accREDITAMENTO iniziale e periodico dei CdS e delle Sedi.
INTERAZIONI -	<ul style="list-style-type: none"> • Organi di Governo • Presidio della Qualità di Ateneo • Direttore Generale • Commissioni Paritetiche • Dipartimenti e Scuole, CdS • ANVUR • MIUR • CRUI
EVIDENZE PRODOTTE	Attività realizzate e formalizzate attraverso modalità e strumenti diversificati (riunioni, relazioni all'ANVUR e agli Organi di Governo, monitoraggi, audizioni, ecc.)

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEOP

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> • definire i processi e le procedure per l'AQ, identificare e fornire gli strumenti necessari per l'attuazione; • promuovere la cultura per la qualità all'interno dell'organizzazione; • supportare le strutture di ateneo (Dipartimenti, Scuole e CdS) nella gestione dei processi per l'AQ svolgendo attività di sorveglianza e monitoraggio del loro regolare svolgimento; • promuovere il miglioramento continuo e valutare l'efficacia delle azioni intraprese; • organizzare e svolgere attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nell'AQ della formazione e della ricerca; • gestire i flussi informativi e documentali relativi all'assicurazione della qualità, verificandone il rispetto di procedure e tempi, con particolare attenzione a quelli da e verso gli Organi di Governo dell'Ateneo, il NdV, le CP docenti-studenti, i Dipartimenti, le Scuole ed i CdS; • organizzare e verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nei documenti ANVUR (SUA-CdS, SUA-RD, Rapporti di riesame); • coinvolgere tutto il personale docente e tecnico-amministrativo in un processo dinamico finalizzato al miglioramento continuo; • fornire supporto alle CEV (Commissioni di Esperti della Valutazione);
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato; • organizzare e verificare il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo, e nei documenti di Riesame; • regolare e verificare le attività periodiche di Riesame dei Corsi di Studio; • valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze; • organizzare e monitorare le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei docenti, dei laureandi e dei laureati.
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • NdV • Organi di Governo • Dipartimenti e Scuole • Commissioni paritetiche • CdS • CVR • Servizi di Ateneo • Servizi dipartimentali di Supporto • ANVUR, • MIUR, • CRUI
EVIDENZE PRODOTTE	Linee Guida, Note procedurali, Relazioni, Organizzazione di eventi, Attività di In_formazione, Organizzazione e gestione spazio web dedicato, Comunicazioni, Report, Monitoraggi.

DIPARTIMENTI

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> • AQ della Formazione, della Ricerca e della Terza Missione; • per la ricerca, definiscono obiettivi di ricerca da perseguire, individuano e attuano azioni che permettono di raggiungerli, approvano la scheda SUA-RD; • per la formazione, approvano la scheda SUA-CdS e gli RdR dei CdS dei quali sono responsabili; • verificano il grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi; • organizzano e gestiscono i flussi informativi sui siti web dei Corsi di Studio; • assicurano i Servizi dipartimentali di Supporto (Segreteria Didattica, Referente di Orientamento, Referente Erasmus, Referente Esse3).
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Organi di Governo • Direttore Generale • Commissioni Paritetiche di Dipartimento • Scuole • NdV • Corsi di Studio • Presidio della Qualità di Ateneo • Gruppi di riesame • CVR • Servizi Dipartimentali di Supporto • Servizi di Ateneo
EVIDENZE PRODOTTE	SUA CdS, SUA RD, Verbali, Relazioni.

SCUOLE

COMPITI	AQ della Formazione per quanto riguarda le attività formative da esse coordinate
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Organi di Governo • Direttore Generale • NdV • Commissioni Paritetiche di Scuola • Corsi di Studio • Dipartimenti • Presidio della Qualità di Ateneo • Servizi Dipartimentali di Supporto • Servizi di Ateneo
EVIDENZE PRODOTTE	SUA CdS, Verbali, Relazioni, Atti formali

CORSI DI STUDIO

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> • attività finalizzate all'AQ e all'implementazione del SAQ di Ateneo per quanto di competenza; • compilazione della SUA- Cds; • individuazione e attuazione delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi (SUA-CdS); • verifica, supportata da evidenze oggettive, del loro effettivo raggiungimento (RdR); • applicazione, per quanto di competenza, delle politiche e degli indirizzi generali stabiliti dagli Organi di governo; • attività di autovalutazione della propria offerta formativa in funzione anche di informazioni e dati coordinati dal PQA; • promozione del miglioramento continuo e valutazione dell'efficacia; • attuazione della valutazione della didattica secondo quanto predisposto a livello di ateneo.
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • NdV • PQA • Dipartimenti • Scuole • Commissioni Paritetiche di Dipartimento/Scuola • Gruppi di Riesame • Servizi Dipartimentali di Supporto • Servizi di Ateneo
EVIDENZE PRODOTTE	SUA CdS, Rapporti di Riesame, Verbali, Relazioni, Atti formali

COMMISSIONI PARITETICHE

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare l'offerta formativa • parere sugli indicatori per la valutazione; • parere sull'attivazione, disattivazione, soppressione, modifica e revisione dei CdS; • parere sull'efficacia didattica; • parere sul regolamento didattico dei CdS (art. 12, comma 3 del D.M. n. 270/2004); • relazione annuale ai fini del miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche (art 13, DM 19/2012).
----------------	---

INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> NdV PQA Dipartimenti Scuole Cds
EVIDENZE PRODOTTE	Relazione annuale, Pareri sull'Offerta formativa, Verbali delle riunioni.

GRUPPI DI RIESAME DEL CORSO DI STUDIO

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> autovalutazione dell'offerta formativa erogata dal corso e individuazione dei punti di forza e di debolezza sui quali intraprendere successive azioni di miglioramento; compilazione dei RAR E RCR del CdS da sottoporre all'esame e all'approvazione del Consiglio di CdS e del Dipartimento di riferimento.
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> Corso di Studio Dipartimento
EVIDENZE PRODOTTE	SUA CdS, Rapporti di Riesame

COMITATI DI VALUTAZIONE DELLA RICERCA

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> Compilazione della SUA RD da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Dipartimento Realizzazione di tutto quanto si rende necessario per la compilazione della SUA RD.
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> PQA Dipartimento
EVIDENZE PRODOTTE	SUA-RD , Relazioni al Consiglio di Dipartimento e verbali dello stesso

SERVIZI DI ATENEO

COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> Supporto alle attività amministrative-gestionali finalizzate all'AQ
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> Direzione Generale PQA Dipartimenti Scuole CdS
EVIDENZE PRODOTTE	Atti formali

SERVIZI DIPARTIMENTALI DI SUPPORTO

COMPITI	<ul style="list-style-type: none">• Supporto alle attività amministrative-gestionali finalizzate all'AQ a livello dipartimentale
INTERAZIONI	<ul style="list-style-type: none">• Dipartimenti• Scuole• CdS
EVIDENZE PRODOTTE	Atti formali

RIFERIMENTI NORMATIVI

Normativa di riferimento

- **DM n.1059 del 23.12.2013:** Decreto Autovalutazione, accreditamento delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica, adeguamenti e integrazioni al DM n. 47/2013, pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/decreto-autovalutazione-accreditamento-delle-sedi-e-dei-corsi-di-studio-e-valutazione-periodica-adequamenti-e-integrazioni-al-dm-n.-47-2013-dm-n.1059-del-23.12.2013>
- **DM n.47 del 30.1.2013:** Decreto Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica, pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/dm_47_30_gennaio_2013_AVA.pdf
- **DM n.94 del 8.2.2013:** Regolamento recante modalità di accreditamento delle sedi e dei corsi di dottorato e criteri per la istituzione dei corsi di dottorato da parte degli enti accreditati, pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/dm94_13.pdf
- **DLgs n. 19 del 27.01.2012:** Valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'articolo 5, comma 1, lettera a), della legge 30 dicembre 2010, n. 240, pubblicato in http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/a572a5a8-74b8-4246-8afe-bde14ad8e58a/DLgs_270112_n19.pdf
- **L 240 del 30.12.2010:** "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario", pubblicato in <http://www.camera.it/parlam/leggi/102401.htm>
- **Statuto dell'Università di Bari "Aldo Moro":** DR n. 2959 del 14/06/2012, pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/regolamenti-generalisti/statuto-universita-degli-studi-di-Bari-aldo-moro>
- **Regolamento didattico di Ateneo:** Parte I – Norme generali DR 4318 del 12/11/2013, pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/didattica/regolamento-didattico-di-ateneo> e parzialmente modificato relativamente a: alcuni Ordinamenti didattici dal DR n. 2700, pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/bollettino-ufficiale/D.R.n.%202700%20del%2022%20luglio%202015%20-%20ORD.DIDATTICI%202015-2016.pdf> agli artt. N. 30 e 38 dal DR n. 3962 del 19/11/2015, in fase di pubblicazione.

Documenti ANVUR / CUN

- Linee Guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo - Finale – 16/12/2013, pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/LineeGuidaNVEPQFinale16122013.pdf>
- Documento ANVUR approvato dal Consiglio Direttivo il 9.1.2013 – Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano - e allegati, pubblicati in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/documento_finale_28_01_13.pdf e http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/allegati_27_01_2013_finale.pdf

Per l'Accreditamento

- Regolamento per la formazione e l'attività delle CEV per l'accREDITamento periodico (pubblicato il 02.11.2015), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/accr/RegolamentoDef_CEV_AccPer_100414.pdf
- Linee guida per l'accREDITamento periodico per i corsi erogati in modalità convenzionale (a) e telematica (b): Documentazione richiesta alle Sedi e ai Corsi di Studio (pubblicato il 6.10.2014), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/accr/06.10.2014documentazione_richiesta_atenei.pdf
- Finalità e procedure per l'AccREDITamento Periodico delle sedi e dei corsi di studio (pubblicato il 6.10.2014), pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/accr/06.10.2014Finaliteprocedure.pdf>
- indicazioni ANVUR per le CEV (Esperti di sistema ed esperti disciplinari) (6.10.2014), pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/accr/06.10.2014IndicazionioperativeperleCEV.pdf>
- Documentazione richiesta alle Sedi e ai Corsi di Studio (pubblicato il 9.10.2014), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/accr/09.10.2014documentazione_richiesta_telematiche.pdf
- Finalità e procedure per l'AccREDITamento Periodico delle sedi e dei corsi di studio (pubblicato il 9.10.2014), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/accr/09.10.2014Finaliteprocedure_telematiche.pdf
- Indicazioni operative per le Commissioni di Esperti della Valutazione per l'AccREDITamento Periodico delle sedi e dei corsi di studio (pubblicato il 9.10.2014), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/09.10.2014IndicazionioperativeperleCEV_telematiche.pdf

Per i Corsi di Studio

- CUN - Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici (pubblicato il 06.10.2015), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-cds-2016/Guida_scrittura_ordinamenti_didattici.pdf
- LINEE GUIDA per le valutazioni pre-attivazione dei Corsi di Studio da parte delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) (16.12.2013), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/16.12.2013LGPreattivazCds_Convenzionali.pdf
- Nota MIUR del 17.4.2015 riguardante la possibilità di utilizzare per i docenti di riferimento quelli a contratto e contenente la proroga al 22.5.2015, pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-cds2015/17-4-2015-notaprorogadm194.pdf>

Per la Rilevazione dell'Opinione degli studenti

- Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014 (6 novembre 2013 II versione), pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/proposta-operativa-per-lavvio-delle->

[procedure-di-rilevamento-dellopinione-degli-studenti-per-la.a.2013-2014 -06nov.-2013-ii-
versione.pdf](#)

Per i Rapporti di Riesame

- Nota di accompagnamento ANVUR al primo Rapporto di Riesame e Rapporto di Riesame Iniziale 2013 (Struttura e indicazioni operative), pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/normativa/home>
- Tutti I documenti ANVUR pubblicati sul sito istituzionale sono reperibili all'indirizzo web http://www.anvur.org/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=222&lang=it

Per la SUA RD

- [Linee guida ANVUR per la compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale](http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/Parte1e2LineeGuidaSUA_RD19.11.2014.pdf), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/Parte1e2LineeGuidaSUA_RD19.11.2014.pdf;
- [Linee Guida UNIBA per la compilazione della SUA-RD 2014](http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/LineeGuidaUNIBASUA_RDaggiornamento20150127.pdf)(aggiornate al 27.01.2015), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/LineeGuidaUNIBASUA_RDaggiornamento20150127.pdf;
- [Linee guida ANVUR per la compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale \(SUA-RD\)- Parte Terza](http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/Parte3AnvurLineeGuidaTerzaMissione02.03.2015.pdf) , pubblicato in <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/Parte3AnvurLineeGuidaTerzaMissione02.03.2015.pdf>
- [Note UNIBA per la compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale \(SUA-RD\)- Parte Terza](http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/NoteperlacompilazioneSUA_RDIIImissione20150416.pdf), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/NoteperlacompilazioneSUA_RDIIImissione20150416.pdf
- [Manuale ANVUR "la valutazione della terza Missione nelle Università Italiane"](http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/Parte3_ManualevalutazioneIIImissione1.4.2015.pdf), pubblicato in http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-rd14/Parte3_ManualevalutazioneIIImissione1.4.2015.pdf

TERMINI, DEFINIZIONI

Assicurazione della Qualità (AQ) o Quality Assurance L'insieme di tutte le azioni necessarie a produrre un'adeguata fiducia affinché i processi per la formazione e per la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti, ovvero l'insieme delle attività poste in opera per produrre adeguata fiducia che gli obiettivi della qualità saranno conseguiti. Obiettivo centrale delle azioni di AQ è produrre adeguata fiducia che siano disponibili gli strumenti necessari per raggiungere gli obiettivi fondamentali delle attività di formazione e ricerca e per verificare il grado in cui essi sono stati effettivamente raggiunti.

Audit Processo di verifica attraverso il quale si esaminano e valutano nel metodo le procedure di AQ, accertando l'efficacia del sistema di gestione che ha il compito di realizzare le attività previste e di conseguire i risultati desiderati.

Procedura Modo specificato per svolgere un'attività o un processo (UNI EN ISO 9000:2005). Le procedure possono essere documentate o meno.

Qualità Il grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e ricerca soddisfano ai requisiti ovvero anche il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti, ovvero il grado con cui un sistema soddisfa a determinati requisiti (requisiti per la qualità).

Politica della Qualità di Ateneo Il principio base su cui poggia la Politica della Qualità di Ateneo è la massima soddisfazione dei portatori di interesse più significativi (ad esempio studenti, famiglie, imprese, Pubblica Amministrazione, territorio, personale, etc.) nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi erogati.

Riesame E' un processo, programmato e applicato con cadenza prestabilita dall'istituzione o da una sua articolazione interna (Dipartimento, struttura di raccordo, corso di studio) per valutare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia della propria azione al fine di mettere in atto tutti gli opportuni interventi di correzione e miglioramento.

Sistema Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti (UNI EN ISO 9000:2005). Sistema di gestione: sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi (UNI EN ISO 9000:2005). Agire attraverso un Sistema di Assicurazione della Qualità significa dotarsi di:

- un sistema di gestione per la qualità: approccio per processi, in corrispondenza dei requisiti per la qualità, gestiti secondo una logica di miglioramento (ciclo PDCA);
- un processo di documentazione: individuazione e pubblicizzazione della documentazione informativa necessaria alla formulazione di un giudizio consapevole delle parti interessate;
- un processo di autovalutazione, indispensabile per promuovere un miglioramento.

LINK UTILI

- <http://www.uniba.it/ateneo/programmazione-bilanci/piano-strategico-2014> (piano strategico 2014- 2016)
- <http://www.uniba.it/notizieuniba/2016/piano-integrato-2016-2018> (documento di programmazione integrata 2016-.2018)
- <https://trasparenza.ict.uniba.it/dati-sui-servizi-erogati/carta-dei-servizi> (Carta dei servizi)
- <http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance/smvp2016.pdf/view> (Sistema di misurazione e valutazione della performance – 2016)