

# PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ A LIVELLO DI ATENEO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ

(DOCUMENTO D1)

---

2017

Approvato dal Senato Accademico il 16 maggio 2017 e dal Consiglio di Amministrazione il 19 maggio 2017

## Sommario

<i>Acronimi</i> .....	3
<i>Parte prima</i> .....	4
I.1 Descrizione del sistema di Assicurazione della Qualità .....	4
I.2 SAQ e sistema di gestione documentale .....	5
I.3 - I Processi per la gestione AQ .....	6
I.4 Monitoraggio del SAQ .....	6
<i>Parte seconda</i> .....	7
II.1 - Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della gestione della qualità .....	7
II.2 SAQ e attori coinvolti .....	8

## 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.

<b>A.A</b>	<b>Anno Accademico</b>
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione dell'Università e della Ricerca
UO SPQA	Unità Operativa Supporto al Presidio della 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
CPDS	Commissione Paritetica Docenti-Studenti
CRUI	Conferenza dei Rettori delle Università Italiane
CSI	Sezione 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
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
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

### I.1 Descrizione del sistema di Assicurazione della Qualità

Le azioni di AQ sono pianificate e applicate sistematicamente, documentate e verificabili.

I prodotti di AQ del sistema complesso UNIBA sono strutturati in modo che:

- ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei compiti e li svolga in modo competente e tempestivo,
- le azioni poste in essere siano efficaci,
- siano tracciabili mediante documentazioni appropriate,
- i risultati siano misurabili.

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

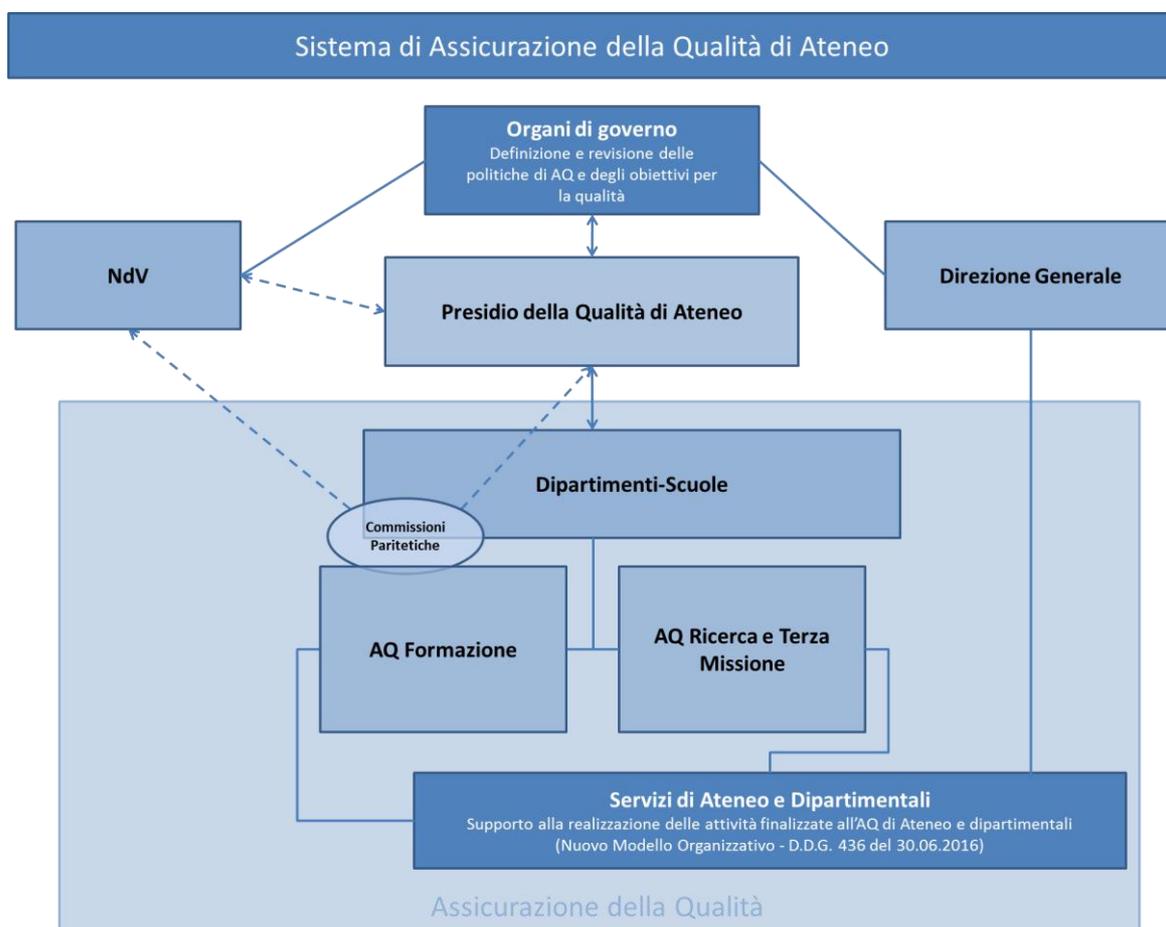
UNIBA in rispetto alle indicazioni delle nuove Linee Guida AVA (Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari - Linee guida), proseguendo il percorso già intrapreso da anni, ha individuato nel Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) l'Organo incaricato di sostenere la realizzazione delle Politiche per la Qualità definite dagli altri Organi di Ateneo ( Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico e Direttore Generale), predisponendo gli strumenti organizzativi necessari ai fini dell'accreditamento e del miglioramento continuo della didattica, della ricerca e della terza missione.

UNIBA è consapevole che per agire secondo principi di AQ e costruire il SAQ occorre che le funzioni di governo e di amministrazione interagiscano per fornire la chiarezza delle politiche, enunciarle nella Politica della Qualità, rendendole operative e declinandole in obiettivi.

Sulla base di queste considerazioni il SQA prevede un'azione complessa di interfaccia costante tra Organi di Governo, Dipartimenti/Scuole e Amministrazione (intesa in tutte le sue articolazioni e collocazioni).

Il SAQ descrive il 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 (PLAN),*
- *attuazione di quanto pianificato (DO),*
- *attività di monitoraggio e verifica finalizzati a individuare punti di forza e azioni di miglioramento (CHECK),*
- *attività di riesame che gli interventi specifici finalizzati al miglioramento abbiano conseguito i risultati attesi (ACT).*



## I.2 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. Programmazione Strategica di Ateneo (cfr. Documento di Programmazione Integrata 2017-2019 Sezione Prima)	Organi di Governo
2. Piano Triennale 2016-2018 (cfr. Documento di Programmazione Integrata 2017-2019 Sezione Seconda)	Organi di Governo
3. Documento di Programmazione integrata 2017-2019	Organi di Governo
4. Carta dei Servizi	Organi di Governo
5. Documento descrittivo della "Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo"	Presidio della Qualità di Ateneo
6. Relazioni dei Nuclei di Valutazione	Nucleo di Valutazione
7. Relazioni della Commissione Paritetica docenti Studenti	Dipartimenti
8. Schede Uniche Annuali della Ricerca Dipartimentale	Dipartimenti
9. Schede Uniche Annuali dei Corsi di Studio	Corsi di Studio
10. Rapporto di Riesame Annuale	Corsi di Studio
11. Rapporto di Riesame Ciclico	Corsi di Studio
12. Diploma Supplement	Servizi di Ateneo e Dipartimentali

### I.3 - I Processi per la gestione AQ

Il SAQ è sottoposto a revisione annuale per migliorare sistematicamente l'efficienza e soprattutto l'efficacia dei processi.

Tale revisione si è allineata alla programmazione strategica attuata dall'Ateneo e definita nel Documento di Programmazione Integrata di Ateneo che definisce gli obiettivi strategici, per il triennio 2017-2019, tra i quali:

1. Governance per l'AQ;
2. Servizi di Supporto alla Realizzazione delle attività finalizzate all'AQ.

A questi si aggiungono i **processi operativi** in cui si attua l'AQ di Ateneo, ed in particolare:

3. La SUA CdS;
4. Il Riesame dei CdS;
5. La relazione delle Commissioni Paritetiche;
6. Ricerca e Terza e missione.

### I.4 Monitoraggio del SAQ

Il SAQ è gestito e monitorato sistematicamente dai singoli attori coinvolti nei processi di AQ.

Il PQA organizza e verifica l'attuazione di tutte le fasi previste dai processi di AQ mediante costante interlocuzione con i vari attori, relazioni in itinere e di feedback ed incontri mirati.

## Parte seconda

### II.1 - Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo 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, il NdV, gli Organi di Governo e le strutture della didattica e della ricerca.

La struttura portante del SAQ è così costituita:

- Organi di Governo (OO.GG)
- 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 e Dipartimentali

Gli elementi preliminari alla AQ di Ateneo sono definite dalle linee politiche della qualità enunciate:

- nel Documento di Programmazione Integrata 2017-2019 che
  - delinea missione, visione e valori
  - definisce indirizzi strategici e obiettivi dell'Ateneo
  - è redatto tenuto conto della delibera n. 103 del 20 luglio 2015 con cui l'ANVUR approva "Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali e degli enti pubblici di ricerca italiani" (cit. Decreto Rettorale n. 260 del 31/01/2017 di adozione del DPI 2017/19).

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" attraverso riunioni ed incontri e attivando canali diversificati di comunicazione per stimolare una partecipazione proattiva (sito web, mail dedicate, FAQ, feedback mirati).

## II.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.

### 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.

### Direttore Generale

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

### Nucleo di Valutazione

(cfr. Linee guida AVA2.0 pubblicate dall'ANVUR il 22.12.2016)

*“Ai sensi del D.M. 987/2016, i NdV svolgono le seguenti funzioni:*

- *esprimono un parere vincolante all'Ateneo sul possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi Corsi di Studio;*
- *verificano il corretto funzionamento del sistema di AQ e forniscono supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di Accreditamento iniziale e periodico dei corsi e delle Sedi;*
- *forniscono 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.*

*Mentre il PQA attua le azioni di controllo e verifica (monitoraggio), il NdV ne definisce la metodologia generale e valuta l'AQ complessiva dell'Ateneo. Valuta inoltre a rotazione, con una periodicità quinquennale, il funzionamento dei CdS e dei Dipartimenti attraverso l'analisi dei risultati e ricorrendo, dove opportuno e necessario, alle audizioni. Il NdV verifica l'esecuzione nei CdS e nei Dipartimenti delle raccomandazioni e delle indicazioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne; in presenza di elementi critici può richiedere la redazione di Rapporti di Riesame ciclico ravvicinati.*

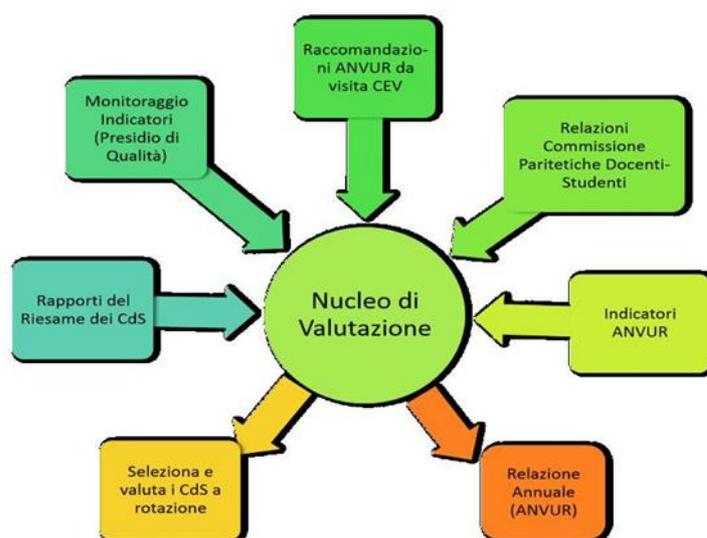
*Il NdV redige una Relazione annuale di valutazione secondo le Linee guida emanate dall'ANVUR, in cui dà conto del rispetto degli AQ, dei provvedimenti presi dall'Ateneo in relazione ai CdS ritenuti “anomali” in base al monitoraggio, nonché delle iniziative assunte per promuovere la qualità. In generale nella Relazione il NdV acquisisce ed eventualmente integra i dati ANVUR del monitoraggio sui CdS e valuta i CdS.*

*Nella Relazione annuale immediatamente precedente allo scadere del primo triennio dall'ultimo Accreditamento periodico della Sede (o in ogni caso prima dello scadere dell'Accreditamento periodico), il NdV relazionerà in riferimento al superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV sui CdS oggetto di visita; il rapporto, redatto su modello predisposto dall'ANVUR, riferirà sui provvedimenti e le azioni migliorative messe in atto per la loro risoluzione e dovrà essere allegato alla Relazione annuale del NdV. In tale occasione, il NdV*

è chiamato a segnalare all'ANVUR anche i CdS con forti criticità alla luce dell'attività di valutazione interna dell'ultimo quinquennio. Tali informazioni verranno utilizzate dall'ANVUR nella valutazione a distanza, ai fini della proroga dell'Accreditamento periodico dei Corsi di Studio.

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."



### Presidio della Qualità di Ateneo

La presenza del PQA in ogni Ateneo costituisce un requisito per l'accREDITAMENTO.

Il Presidio della Qualità di Ateneo è stato istituito dal Regolamento Didattico di Ateneo (emanato con D.R. n. 4318 del 12/11/2013 e modificato con D.R. 3962 del 19/11/2015) e la sua organizzazione e funzionamento sono disciplinati dal Regolamento per il funzionamento del PQA (emanato con D.R. n.2831 del 7 agosto 2015).

Il PQA esercita le sue funzioni nell'ambito dell'Assicurazione di Qualità (AQ) nella didattica, ricerca e terza missione dell'Ateneo.

Il PQA ha avviato, anche alla luce delle modifiche organizzative introdotte dal nuovo modello organizzativo, la revisione del Regolamento di funzionamento, in considerazione dell'evoluzione normativa che modifica ruoli e compiti del Presidio (D.M. 635/16 e D.M. 987/16 Linee Guida AVA2.0).

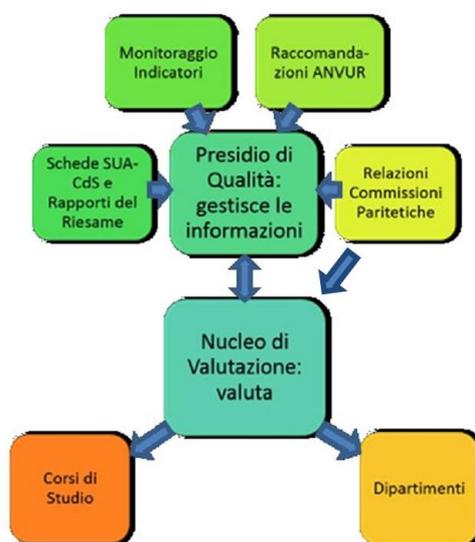
(cfr. Linee guida AVA2.0 pubblicate dall'ANVUR il 22.12.2016)

La presenza del PQA in ogni Ateneo costituisce un requisito per l'accreditamento. Il PQA supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo. Ogni Ateneo è libero di determinarne la composizione e il funzionamento. Di norma comprende competenze e responsabilità utili per assicurare la realizzazione del monitoraggio dei CdS e gli adempimenti relativi alla AQ a livello di Ateneo e nei CdS. In particolare:

- organizza e verifica la compilazione delle schede SUA-CdS e SUA-RD;
- coordina e supporta le procedure di AQ a livello di Ateneo;
- organizza e verifica il Monitoraggio annuale e il Riesame dei CdS.

Il PQA assicura lo scambio di informazioni con il Nucleo di Valutazione e l'ANVUR, raccoglie i dati per il monitoraggio degli indicatori di qualità, sia qualitativi che quantitativi, e ne cura la diffusione degli esiti. Attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo. Monitora infine la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne. Nel complesso, mentre il NdV è responsabile delle attività di valutazione vere e proprie, in termini di risultati conseguiti e azioni intraprese, il PQA organizza e coordina le attività di monitoraggio e la raccolta dati preliminare alla valutazione vera e propria. Il PQA, di norma, non è preposto a svolgere verifiche e valutazioni.

Il diagramma seguente sintetizza il ruolo del PQA nell'articolazione dei processi di valutazione interni all'Ateneo:



## Dipartimenti

(cfr. Linee guida AVA2.0 pubblicate dall'ANVUR il 22.12.2016)

La L. 240/2010 ha attribuito ai Dipartimenti la piena responsabilità sia delle attività didattiche che di ricerca e di terza missione. Hanno funzioni di promozione e organizzazione delle attività di ricerca e didattiche, fra cui la programmazione e la copertura degli insegnamenti (compresa la

proposta di attivazione o soppressione di CdS), e di gestione di servizi comuni in uno o più settori di ricerca fra loro coordinati.

Il Dipartimento compila annualmente una Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (Scheda SUA-RD) che contiene le informazioni e i dati utili per la valutazione della ricerca e il monitoraggio della terza missione all'interno del sistema AVA. La scheda contiene, oltre al progetto scientifico-didattico del Dipartimento e il suo piano strategico, una sezione dedicata alla Scheda di Monitoraggio annuale e infine le informazioni relative alla Terza Missione.

### Scuole

(cfr. Linee guida AVA2.0 pubblicate dall'ANVUR il 22.12.2016)

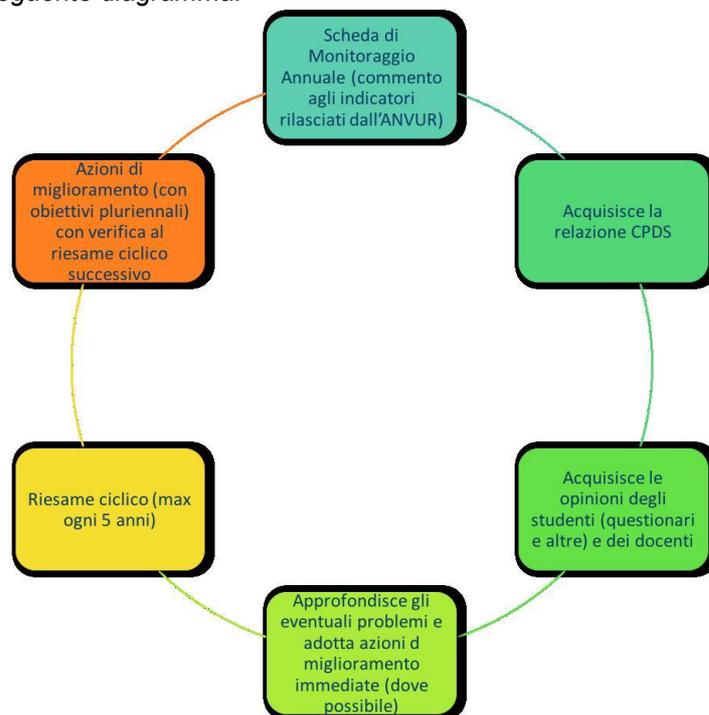
*“La Scuola è una struttura di raccordo con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche, compresa la proposta di attivazione o soppressione di Corsi di Studio, e di gestione dei servizi comuni”*

### Corsi di Studio

(cfr. Linee guida AVA2.0 pubblicate dall'ANVUR il 22.12.2016)

*“I CdS sono al centro della missione educativa delle Istituzioni di istruzione superiore. Sono progettati attraverso il disegno di una o più figure in uscita, definite attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche scientifiche, culturali e/o professionali e, coerentemente, dei percorsi formativi che conducono all'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche associate ai profili in uscita.*

*Successivamente alla fase di progettazione e di accreditamento iniziali, il ciclo di AQ del CdS è sintetizzato nel seguente diagramma:”*



*Il CdS è responsabile della redazione della Scheda di Monitoraggio annuale e del Rapporto di Riesame ciclico. La Scheda di Monitoraggio annuale consiste in un sintetico commento critico agli indicatori quantitativi calcolati da ANVUR sulle carriere degli studenti, attrattività e internazionalizzazione, occupabilità dei laureati, quantità e qualificazione del corpo docente, soddisfazione dei laureati (che saranno resi disponibili centralmente), da redigere secondo il modello predefinito dall'ANVUR.*

### **Commissioni Paritetiche (CPDS)**

(cfr. Linee guida AVA2.0 pubblicate dall'ANVUR il 22.12.2016)

*La CPDS ha il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS, che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS. L'ANVUR raccomanda che il coinvolgimento degli studenti dei singoli CdS nell'analisi dei questionari sia diretto e non mediato da rappresentanti provenienti da altri CdS. In questo caso l'ANVUR non propone un formato per la relazione, ma lascia autonomia nel definire modelli che consentano di documentare l'analisi dei temi previsti. I contenuti già proposti da ANVUR (Scheda per la Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti) sono da intendersi come suggerimenti indicativi.*

*La Relazione della CPDS, basata su elementi di analisi indipendente (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS), deve pervenire al Nucleo di Valutazione, al PQA e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (in collaborazione con la CPDS o con altra rappresentanza studentesca). Gli aspetti rilevanti di tale processo devono essere evidenziati sia nelle Relazioni del NdV sia nei Rapporti di Riesame ciclico.*

### **Gruppi di riesame del Corso di Studio**

Il GdR (che deve comprendere una rappresentanza studentesca) predispose il Rapporto di Riesame ciclico, come quello annuale (ora Scheda di Monitoraggio, entrambi approvati dal CdS).

### **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).

### Servizi di Ateneo e dipartimentali

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

Il Nuovo Modello Organizzativo ha razionalizzato l'organizzazione dei servizi individuando i processi attribuiti alle unità Operative.

I servizi dipartimentali sono afferenti alla Direzione per il Coordinamento delle Strutture Dipartimentali. Attraverso il *cascading* di funzioni e responsabilità presso tale Direzione sono istituite Sezioni dei Dipartimenti di didattica e di ricerca (coordinamento a livello dipartimentale) articolati in Unità Operative. A ciascuna struttura così individuata sono attribuiti processi e sub-processi.