



Manuale di Assicurazione della Qualità di Ateneo

MQ del 05/10/2016

Data di ultima revisione 05/10/2016

Approvato dal Senato accademico nella seduta del 4/10/2016 e dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 5/10/2016

Copia non controllata

Il Rettore
Fabrizio Micari



SEZ. 00	INTRODUZIONE	4
SEZ. 01	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
SEZ. 02	RIFERIMENTI E GLOSSARIO	7
SEZ. 03	PRESENTAZIONE DELL'ATENEO	12
SEZ. 04	SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	14
SEZ. 05	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	18
SEZ. 06	GESTIONE DELLE RISORSE	25
SEZ. 07	REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	27
SEZ. 08	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	33

ALLEGATI:

Politica della Qualità di Ateneo	(Allegato 1)
Organigramma Funzionale	(Allegato 2)
AQ della Formazione	(Allegato 3)
AQ della Ricerca Dipartimentale	(Allegato 4)

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità INTRODUZIONE		Sezione 00	
			Edizione MQ 01	pag. 4 di 50
	Revisione 00 del			

0.1 GENERALITÀ

Il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Palermo è stato redatto nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2008, degli standard e delle linee guida per l'Assicurazione della qualità nell'area dell'educazione superiore europea (ENQA) e del documento AVA "Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR. Tale sistema è stato progettato ed attuato per venire incontro alle molteplici esigenze dell'Ateneo, provenienti sia dall'interno sia dall'esterno. Esigenze intese come obiettivi dell'Ateneo, processi adottati, qualità e conformità dei servizi forniti rispetto alle esigenze dello Studente e delle Parti Interessate (PI).

Il presente Manuale di Assicurazione della Qualità descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del Sistema di AQ di Ateneo.

Il Manuale di Assicurazione della Qualità rappresenta lo strumento che consente a tutto il personale, a tutti i livelli, di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli obiettivi e gli impegni stabiliti nella Politica per la Qualità di Ateneo.

Il Manuale della Qualità è stato impostato trattando i punti rilevanti della Norma UNI EN ISO 9001:2008

0.2 APPROCCIO PER PROCESSI

Conformemente a quanto richiesto dalla UNI EN ISO 9001:2008, nel Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo per lo sviluppo, l'attuazione ed il miglioramento dell'efficacia del Sistema di AQ è stato adottato un approccio per processi. Tale Sistema descrive, quindi, i processi rilevanti e le loro interazioni. Alcuni processi sono specifici della tipologia di organizzazione, mentre sono previsti altri processi generali necessari per l'adeguamento della struttura gestionale alla norma di riferimento e per il miglioramento delle prestazioni (Gestione: documentazione, registrazioni della qualità, non conformità, reclami, azioni correttive e preventive, audit interni ed esterni, riesami).

0.3 RELAZIONE CON LA ISO 9004

Il presente Sistema di AQ è stato progettato e sviluppato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e quindi si è focalizzata l'attenzione sull'efficacia del sistema nel soddisfare i requisiti dello Studente e delle PI. L'Ateneo si propone, inoltre, di utilizzare come guida la norma ISO 9004:2009, nel momento in cui vorrà andare oltre i requisiti base della ISO 9001:2008 per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e migliorare l'efficienza dell'organizzazione universitaria.

0.4 COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

Il presente Sistema di AQ è stato concepito per essere eventualmente integrato con altri sistemi di gestione. Attualmente tale sistema non è correlato con altri.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Scopo e Campo di Applicazione	Sezione 01	
		Edizione MQ 01	pag. 5 di 50
		Revisione 00 del	

1.1 GENERALITÀ

Il presente Manuale di Assicurazione della Qualità ha lo scopo di specificare i requisiti per la qualità dell'Università degli Studi di Palermo. L'Università degli Studi di Palermo ha progettato, sviluppato ed applicato il Sistema di AQ, con lo scopo di:

- a) dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti degli Studenti e delle PI ed a quelli cogenti applicabili;
- b) accrescere la soddisfazione degli Studenti e delle PI tramite il miglioramento continuo dei processi e del Sistema di AQ.

1.2 APPLICAZIONE

Il presente Manuale di Assicurazione della Qualità descrive, documenta e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo.

Il Manuale di Assicurazione della Qualità rappresenta lo strumento che consente a tutto il personale, a tutti i livelli, di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli obiettivi e gli impegni stabiliti nella Politica per la Qualità.

Esso:

- costituisce il riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di AQ con lo scopo di rispettare la Norma di riferimento e di gestire il Sistema di AQ in modo efficace ed economico;
- rappresenta il Sistema di AQ operante in Ateneo, ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione dei servizi offerti dall'Ateneo.

Il Manuale di Assicurazione della Qualità è il documento di riferimento:

- per il personale dell'Ateneo che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare;
- per gli Studenti, le PI e per l'ANVUR che trovano in esso gli elementi per verificare come l'Ateneo soddisfa i requisiti di AQ.

Il Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo si applica alle gestione dei processi di:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE:

- **delle Attività Didattiche e di Supporto, dei Servizi Formativi e di Orientamento erogati dai Corsi di Studio incardinati nelle Scuole dell'Università (Corsi di Laurea, Corsi di Laurea Magistrale, Corsi di Laurea Magistrale a Ciclo Unico);**
- **di Attività Didattiche e di Supporto pre (orientamento) e post Laurea (Corsi di Dottorato di Ricerca, Corsi di Master Universitari di I e II livello, Corsi di Specializzazione).**

PROGRAMMAZIONE E EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA E TECNOLOGICA;

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Scopo e Campo di Applicazione		Sezione 01	
			Edizione MQ 01	pag. 6 di 50
	Revisione 00 del			

TERZA MISSIONE.

1.3 ESCLUSIONI

Nello sviluppo di tale Sistema di AQ sono stati considerati tutti i requisiti rilevanti della norma di riferimento.

1.4 STRUTTURA DEL MANUALE

Il Manuale della Qualità è un documento unitario diviso in sezioni, la cui numerazione è corrispondente all'indice della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008. Ogni sezione è strutturata in paragrafi identificati dal carattere numerico della sezione seguito da un carattere numerico progressivo all'interno della sezione stessa. Gli allegati richiamati sono identificati con un numero progressivo. Lo stato di revisione del Manuale di Assicurazione della Qualità è indicato nel frontespizio e nella intestazione di ciascuna pagina.

1.5 REVISIONE E AGGIORNAMENTO

Gli aggiornamenti e le revisioni al Manuale di Assicurazione della Qualità vengono eseguiti dal Presidio della Qualità (PQA) dell'Ateneo.

La necessità di revisionare il Manuale può originare dalla richiesta di una qualsiasi Area Funzionale individuata nell'Organigramma di Ateneo (Allegato 2), ma deve essere preventivamente valutata e approvata dal PQA per poter diventare operativa.

Tutte le volte che si effettua una qualsiasi modifica al Manuale, il PQA invia le sezioni modificate a tutte le aree funzionali che già possedevano la vecchia revisione. Questo procedimento è applicato unicamente alle "copie in distribuzione controllate".

I riceventi sono responsabili dell'aggiornamento della copia del Manuale Qualità in loro possesso e dell'adeguamento delle proprie attività alle nuove indicazioni.

1.6 DISTRIBUZIONE

Il Manuale di Assicurazione della Qualità è un documento distribuito sia in *forma controllata*, sia in *forma non controllata*, in formato cartaceo ed informatico.

Per copia in *forma controllata* si intende che la copia del documento, eventualmente distribuita anche all'esterno dell'Ateneo, viene costantemente aggiornata. Le copie del Manuale di Assicurazione della Qualità distribuite in *forma controllata* sono identificate con un numero progressivo di copia. La copia in *forma non controllata* non subisce gli aggiornamenti successivi. Il PQA gestisce la distribuzione del Manuale, consentendo ai relativi destinatari la conoscenza delle copie distribuite e di disporre sempre di copie aggiornate all'ultima revisione.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità RIFERIMENTI E GLOSSARIO	Sezione 02	
		Edizione MQ 01	pag. 7 di 50
		Revisione 00 del	

2.1 RIFERIMENTI

Il Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo ha alla base i seguenti atti legislativi/riferimenti normativi e documenti attualmente vigenti:

Norme internazionali sulla qualità:

UNI EN ISO 9000:2015	Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Vocabolario
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti
UNI EN ISO 9004:2009	Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità
UNI 10999:2002	Guida per l'elaborazione dei manuali della qualità
ENQA 2005	Standards and Guidelines in the European Higher Education Area

Principali atti legislativi applicabili:

- *D.M. 270/2004*: Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;
- *Legge 240/2010*: 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;
- *D.L. 19/2012*: 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;
- *D.M. 17/2011*: Valutazione della Qualità della Ricerca;
- *D.M. 47/2013*: Autovalutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio e Valutazione periodica;
- *D.M. 45/2013*: 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;
- *D.M. 1059/2013*: Autovalutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio e Valutazione periodica. Adeguamenti e integrazioni al DM 30 gennaio 2013, n. 47.

Documenti dell'Agenzia nazionale di valutazione (ANVUR)

- Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema Universitario Italiano – Documento del Consiglio Direttivo ANVUR del 9.1.2013 e successive modificazioni;
- Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS);
- Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD);
- Proposta revisione del sistema AVA: Consiglio Direttivo ANVUR;

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità RIFERIMENTI E GLOSSARIO	Sezione 02	
		Edizione MQ 01	pag. 8 di 50
		Revisione 00 del	

- INDICAZIONI OPERATIVE ALLE COMMISSIONI DI ESPERTI DELLA VALUTAZIONE PER L'ACCREDITAMENTO PERIODICO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO (ANVUR);
- La valutazione della terza missione nelle università italiane. Manuale per la valutazione (ANVUR)

Atti e documenti dell'Università degli Studi di Palermo

- Statuto dell'Università degli Studi di Palermo;
- Regolamento Generale dell'Università degli Studi di Palermo;
- Regolamento didattico dell'Università degli Studi di Palermo;
- Codice etico dell'Università degli Studi di Palermo;
- Piano integrato e programmazione obiettivi 2016;
- Piano Strategico Triennale 2016-2018.

Altri documenti

- Guida pratica alla progettazione di un Corso di Studio ai sensi del D.M. 270/04. Interazioni con il processo di autovalutazione (Fondazione CRUI).
- Linee guida ANVUR per l'accreditamento iniziale dei Corsi di nuova attivazione (ai sensi dell'art.4, comma 4 del D.M. 47 e s.m.i.) (25 novembre 2015)

2.2 GLOSSARIO

I principali termini utilizzati in questo Manuale di Assicurazione della Qualità sono i seguenti:

Attività formativa: insieme di attività intenzionalmente e direttamente finalizzate al trasferimento di conoscenze e competenze, in un contesto di interazione tra attivatori di apprendimento e soggetti in apprendimento.

Area Funzionale: insieme di attività svolte dall'Ateneo raggruppate in base al criterio dell'omogeneità delle competenze coinvolte.

Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione preventiva: azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili.

Conformità: soddisfacimento di un requisito.

Correzione: azione per eliminare una non conformità rilevata.

Determinazione dei requisiti: requisiti concordati fra l'Ateneo, gli studenti e le PI e comunicati mediante un mezzo qualsiasi.

Efficacia: grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei relativi risultati.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità RIFERIMENTI E GLOSSARIO		Sezione 02	
			Edizione MQ 01	pag. 9 di 50
			Revisione 00 del	

Efficienza: rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

Evidenza oggettiva: dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.

Fornitura: prodotti e/o servizi acquistati dall'Ateneo e rilevanti per la qualità dei suoi processi

Gestione per la Qualità: attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità (definendo la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità ed il miglioramento della qualità).

Implementare: dare l'avvio ad una attività; rendere operante.

Infrastruttura: insieme di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di una organizzazione.

Manuale di Assicurazione della Qualità: documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.

Parte interessata: una persona o un gruppo di persone che ha un interesse nei confronti delle performance o del successo di un'organizzazione.

Pianificazione della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi.

Politica per la Qualità: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Prodotto/Servizio: risultato di un processo (un prodotto può consistere in servizi).

Progetto: processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità RIFERIMENTI E GLOSSARIO		Sezione 02	
			Edizione MQ 01	pag. 10 di 50
	Revisione 00 del			

Riesame dei requisiti: attività sistematiche eseguite prima della fornitura del prodotto/servizio per assicurare che i requisiti per la qualità siano adeguatamente definiti, privi di ambiguità, documentati e che possano essere realizzati dall'organizzazione.

Riesame della progettazione: analisi critica documentata, esauriente e sistematica di quanto progettato per valutare la sua capacità di soddisfare i requisiti per la qualità, individuare eventuali problemi e proporre soluzioni

Riesame: attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Rintracciabilità: capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando.

Sistema di AQ: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Soddisfazione dello Studente: percezione dello Studente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Struttura organizzativa: articolazione di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone.

Valutatore: persona che ha la competenza per effettuare un audit.

Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica e valutarla con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Verifica: conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento dei requisiti specificati.

Nella stesura del presente Manuale l'Università degli Studi di Palermo si è avvalso di diverse abbreviazioni che, per una sua migliore e più rapida comprensione, riassumiamo di seguito:

2.3 ACRONIMI

AC	Azione Correttive
AP	Azioni Preventive
AQ	Assicurazione della Qualità
ARS	Area Ricerca e Sviluppo
CAQ-DD	Commissione di Gestione AQ della Didattica Dipartimentale
CAQ-CdS	Commissione di gestione AQ del Corso di Studio di classe/interclasse
CAQ-RD	Commissione di Gestione AQ della Ricerca Dipartimentale
CCCdS/CI	Coordinatore del Consiglio del Corso di Studi/Classe-interclasse
CCdS/CI	Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse
CdA	Consiglio di Amministrazione
CdD	Consiglio di Dipartimento

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità RIFERIMENTI E GLOSSARIO		Sezione 02	
			Edizione MQ 01	pag. 11 di 50
	Revisione 00 del			

CdS	Corso di Studio
CPDS	Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola
DDD	Delegato del Dipartimento per la Didattica
DDR	Delegato del Dipartimento per la Ricerca
DG	Direttore Generale
DIP	Dipartimento
DIR	Direttore di Dipartimento
NC	Non Conformità
NdV	Nucleo di Valutazione
OdG	Organi di Governo di Ateneo
PI	Parti interessate
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
SA	Senato Accademico
SdR/S	Struttura di Raccordo/Scuola

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Presentazione dell'Ateneo	Sezione 03	
		Edizione MQ 01	pag. 12 di 50
		Revisione 00 del	

3.1 SCOPO

Scopo della sezione è quello di presentare, nelle linee essenziali, l'Università degli Studi di Palermo e le attività da essa svolte.

3.2 PRESENTAZIONE DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO DATI ANAGRAFICI

Università degli Studi di Palermo

Piazza Marina, 61

90133 - PALERMO

Codice Fiscale 80023730825, Partita IVA 00605880822

Rettore: rettore@unipa.it Tel. 091 238 93444

PEC: pec@cert.unipa.it

URP: urp@unipa.it Tel. 091 238 93666

Sito WEB istituzionale: <http://www.unipa.it/>

Centralino Amministrazione centrale: Tel. 091 238 25111

Call center studenti: Tel. 091 238 86472

L'Università degli Studi di Palermo è un'università "generalista" nella quale sono presenti aree culturali molto diverse tra loro, che coprono vasti ambiti della conoscenza. L'Università degli Studi di Palermo è egualmente orientata alla didattica ed alla ricerca, per l'importanza delle due aree e per le inevitabili interazioni fra le stesse. La sua vocazione "generalista" è legata alle sue dimensioni e, soprattutto, ad una precisa scelta strategica connessa al suo ruolo storico e sociale.

L'Università degli Studi di Palermo è una consolidata presenza culturale, scientifica e didattica in tutta la Sicilia centro-occidentale; essa è articolata in 20 Dipartimenti e 5 Scuole che coordinano l'attività didattica dei Dipartimenti che le compongono. L'Università degli Studi di Palermo da sempre si fa carico di una missione educativa di carattere sociale, oltre che culturale, missione tipica di un'università pubblica ancor più importante, dato il particolare contesto territoriale e sociale in cui opera. Un portato di tradizione e di esperienza che l'Università coniuga con una costante apertura all'innovazione, alla ricerca, al dialogo con il mondo produttivo, ponendosi come tassello di un mosaico di istituzioni impegnate nella crescita del territorio e nello sviluppo di relazioni internazionali mirate alla diffusione del sapere.

I compiti principali dell'Università degli Studi di Palermo sono la formazione degli Studenti, la promozione della conoscenza tramite la ricerca scientifica ed il trasferimento della conoscenza alla società.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Presentazione dell'Ateneo	Sezione 03	
		Edizione MQ 01	pag. 13 di 50
		Revisione 00 del	

I principali portatori d'interesse (così detti stakeholder) dell'Università sono quindi gli Studenti e la società nel suo complesso. Nello specifico, all'interno di questo ultimo elemento si deve fare riferimento ai principali Enti che compongono la struttura dello Stato a livello locale, le organizzazioni datoriali e le imprese.

Gli Studenti rappresentano la categoria primaria di stakeholder dell'istituzione universitaria, essendo al tempo stesso utilizzatori diretti e partecipanti del processo di formazione. Tutte le azioni volte a garantire servizi che favoriscano il diritto allo studio sono dirette a loro.

L'Università degli Studi di Palermo è una istituzione pubblica avente come finalità inscindibile l'alta formazione e la ricerca scientifica.

La missione fondamentale dell'Università degli Studi di Palermo è l'alta formazione delle giovani generazioni e la diffusione della conoscenza per il progresso della società.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Sistema di AQ	Sezione 04	
		Edizione MQ 01	pag. 14 di 50
		Revisione 00 del	

4.1 REQUISITI GENERALI

L'Università degli Studi di Palermo ha predisposto e documentato il proprio Sistema di AQ che è formato oltre che dal presente Manuale, da procedure gestionali, da istruzioni di lavoro e di moduli di registrazione. Tale Sistema di AQ è costantemente attuato da tutto il personale dell'Ateneo ed è continuamente aggiornato al fine di migliorarne l'efficacia, e tutto ciò in accordo con i requisiti rilevanti della norma di riferimento, la UNI EN ISO 9001:2008 e al documento AVA "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR.

L'obiettivo che l'Università degli Studi di Palermo si pone quindi, per mezzo del proprio Sistema di AQ, è quello di garantire attraverso l'adeguatezza e la costanza della qualità del servizio, la soddisfazione dello Studente e delle PI, focalizzandosi sul monitoraggio e sul controllo di tutti i processi di erogazione del servizio.

Il Sistema di AQ che l'Università degli Studi di Palermo ha predisposto ed attua, permette di:

- identificare tutti i processi necessari per il Sistema di AQ e la loro applicazione nell'ambito di tutti i settori operativi;
- stabilire la sequenza e le interazioni tra tutti i processi attuati;
- stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di tutti i processi attuati;
- assicurare le disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di tutti i processi attuati;
- monitorare, misurare ed analizzare tutti i processi attuati;
- attuare tutte le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e quindi il miglioramento continuo di tutti i processi.

Il Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo identifica e descrive, quindi, tutti i processi e le loro interazioni.

PROCESSO PRIMARIO:

Il Processo primario è costituito:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE:

- **delle Attività Didattiche e di Supporto, dei Servizi Formativi e di Orientamento erogati dai Corsi di Studio incardinati nelle Scuole dell'Università (Corsi di Laurea, Corsi di Laurea Magistrale, Corsi di Laurea Magistrale a Ciclo Unico);**
- **di Attività Didattiche e di Supporto pre (orientamento) e post Laurea (Corsi di Dottorato di Ricerca, Corsi di Master Universitari di I e II livello, Corsi di Specializzazione).**

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA E TECNOLOGICA; TERZA MISSIONE

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Sistema di AQ	Sezione 04	
		Edizione MQ 01	pag. 15 di 50
		Revisione 00 del	

Il processo primario comprende anche le attività logistiche che consentono di predisporre le risorse materiali e le condizioni operative per permettere la realizzazione delle attività. Il processo garantisce che le attività siano attuate in condizioni controllate.

PROCESSI DI SUPPORTO:

I Processi di supporto sono i seguenti:

1. Pianificazione e controllo del Sistema di AQ
2. Gestione delle risorse
3. Monitoraggio e miglioramento

Pianificazione e controllo del Sistema di AQ:

Tale processo comprende le seguenti attività:

- Verifica e Controllo del Sistema di AQ, che sono formalizzate nell'attuazione dei Riesami e nella pianificazione;
- Controllo della documentazione del Sistema di AQ che permette di gestire correttamente la documentazione attinente al Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo garantendo che:
 - o i documenti (Manuale, Procedure, documentazione tecnica) siano adeguati per lo specifico utilizzo e siano disponibili nelle versioni appropriate presso i luoghi di svolgimento delle attività;
 - o le evidenze documentali sull'attuazione delle procedure (registrazioni della qualità) siano disponibili e opportunamente conservate.

Gestione delle risorse:

Tale processo comprende le seguenti attività:

- formazione del personale interno: garantisce che il personale interno abbia le competenze adeguate allo svolgimento della propria mansione;
- gestione delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro: garantisce l'adeguatezza delle strutture ai requisiti prefissati per l'erogazione dei servizi formativi;
- approvvigionamento: acquisizione di beni (attrezzature e materiali) e acquisizione di risorse esterne (collaboratori esterni, servizi): assicura un processo controllato di acquisizione di risorse e servizi necessari alla realizzazione delle attività.

Monitoraggio e miglioramento:

Tale processo comprende le seguenti attività:

- valutazione e verifica dell'attività svolte;
- Audit interni/esterni: comprende le attività che consentono di accertare se le attività attinenti alla qualità ed i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e di valutare l'efficacia del Sistema di AQ;
- gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive: assicura una continua ricerca delle cause di non qualità e un tempestivo ed efficace processo di miglioramento continuo.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Sistema di AQ		Sezione 04	
			Edizione MQ 01	pag. 16 di 50
	Revisione 00 del			

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La presente sezione ha lo scopo di descrivere la documentazione che compone il Sistema di AQ dell'Università degli Studi di Palermo e quindi di definirne la struttura documentale.

4.2.1 Generalità

L'Università degli Studi di Palermo ha predisposto ed attuato, in accordo con i requisiti della norma di riferimento e con la Politica per la Qualità stabilita (Allegato 1), un Sistema di AQ composto dai seguenti livelli di documentazione:

- **Manuale di Assicurazione della Qualità**

Documento che contiene le linee guida stabilite dall'Ateneo in merito al Sistema di AQ applicato. Il Manuale di Assicurazione della Qualità contiene anche una dichiarazione documentata sulla Politica per la Qualità stabilita dall'Ateneo in cui sono definiti gli obiettivi per la qualità.

- **Procedure Gestionali**

Le procedure gestionali sono indicate nei relativi regolamenti di Ateneo emanati dal Senato Accademico. Le attività di ciascuna Area Funzionale sono indicate nell'organigramma di Ateneo.

- **Moduli di Registrazione**

Sono utilizzati per la registrazione delle attività aventi influenza sulla qualità e per testimoniare l'attuazione del Sistema di AQ: tali documenti riportano i dati necessari a dimostrare la conformità del servizio ai requisiti specificati.

4.2.2 *Manuale di Assicurazione della Qualità*

L'Università degli Studi di Palermo ha predisposto e tiene aggiornato il presente Manuale il quale è stato progettato nel pieno rispetto della norma di riferimento. Il Manuale di Assicurazione della Qualità riporta il campo di applicazione del Sistema di AQ (paragrafo 4.1).

4.2.3 *Tenuta sotto controllo dei documenti*

L'Università degli Studi di Palermo tiene sotto controllo i documenti attinenti alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008 individuando le modalità per l'emissione, la distribuzione, la revisione ed il corretto utilizzo dei documenti utilizzati dal personale dell'Ateneo.

In particolare vengono individuate le modalità atte a garantire che i documenti siano emessi nel rispetto di regole stabilite, siano resi disponibili dove necessitano e che i documenti obsoleti vengano prontamente ritirati dai centri di utilizzo.

I documenti utilizzati vengono raggruppati in due categorie:

- Documenti di origine interna del Sistema di AQ ovvero predisposti dall'Ateneo.
- Documenti di origine esterna ovvero pervenuti all'Ateneo dall'esterno (norme legislative, progetti, etc.).

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Sistema di AQ	Sezione 04	
		Edizione MQ 01	pag. 17 di 50
		Revisione 00 del	

L'Ateneo definisce le responsabilità e le modalità operative per:

- a. approvare i documenti per attestarne la conformità prima della loro emissione;
- b. riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti stessi;
- c. gestire ed identificare le modifiche apportate e lo stato di revisione corrente dei documenti del Sistema di AQ;
- d. assicurare che i documenti applicabili siano disponibili sul luogo di lavoro nella revisione corrente;
- e. assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- f. assicurare l'identificazione e la distribuzione controllata dei documenti di origine esterna;
- g. assicurare l'identificazione e la corretta gestione dei documenti superati ed Archiviati per evitarne un uso involontario.
- h. Tutti i documenti del Sistema di AQ sono univocamente identificati, codificati, e gestiti secondo prestabilite responsabilità.

4.2.4 *Tenuta sottocontrollo delle registrazioni della qualità*

Le registrazioni della qualità sono rappresentate da tutti quei documenti predisposti e compilati per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di AQ. Si faccia riferimento ad esempio alle attività di monitoraggio della didattica, della ricerca e della terza missione.

In generale, quindi, l'utilizzo delle registrazioni permette di:

- fornire l'evidenza oggettiva della corretta applicazione del Sistema di AQ;
- fornire i dati di base per formulare analisi di tendenza e processi di miglioramento;
- creare uno standard operativo nello sviluppo delle diverse attività assegnate;
- rendere evidente il sistema di controllo del processo durante l'esecuzione dell'attività.

Tali documenti di registrazione possono risiedere su supporto cartaceo o informatico e l'annotazione del dato può avvenire automaticamente o attraverso personale addetto.

L'Ateneo stabilisce le modalità e le responsabilità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni della qualità.

Le registrazioni della qualità sono richiamate, quando devono essere utilizzate, nelle sezioni del presente Manuale di Assicurazione della Qualità o nelle Procedure da questo definite.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione		Sezione 05	
			Edizione MQ 01	pag. 18 di 50
	Revisione 00 del			

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'Università degli Studi di Palermo ha formulato la Politica della Qualità, ha definito gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del Sistema di AQ attraverso:

- la sensibilizzazione del personale verso le esigenze degli Studenti e delle PI;
- la diffusione della Politica della Qualità e degli obiettivi per la qualità;
- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di AQ;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione dello Studente e delle PI;
- la messa a disposizione di risorse, sia umane che infrastrutturali;
- la formazione e l'addestramento di tutto il personale;
- l'effettuazione periodica delle attività di riesame.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA SULLO STUDENTE E SULLE PI

La natura e le peculiarità delle attività svolte dall'Ateneo comportano la presenza di due fondamentali tipologie di "stakeholder":

- **Studenti**;
- **Parti interessate**: territorio circostante, mondo del lavoro, famiglie degli studenti, ecc.

L'Università degli Studi di Palermo essendo un'organizzazione orientata agli "stakeholder" ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle loro esigenze, basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità che li coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della loro soddisfazione al fine di accrescerla nel tempo.

La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte dell'Università degli Studi di Palermo.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Ateneo ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità (Allegato 1).

L'Ateneo ha posto come obiettivo prioritario l'impegno a far sì che tutta l'organizzazione interna dell'Università degli Studi di Palermo (docenti, coordinatori, direttori, personale tecnico-amministrativo, ecc.) assicuri la costante affidabilità dei servizi e la loro conformità agli obiettivi stabiliti attraverso le attività di prevenzione, autocontrollo e verifica.

La Politica è congruente con le linee strategiche dell'Ateneo e le esigenze e le aspettative dei propri Studenti e delle PI e individua gli obiettivi generali e specifici da perseguire nella conduzione dell'Ateneo.

La Politica generale e quella specifica per la Qualità, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste degli Studenti e delle PI ed è riesaminata con cadenza periodica per verificarne l'adeguatezza.

La Politica per la Qualità è formalizzata su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale dell'Ateneo mediante:

- Diffusione attraverso il sito WEB di Ateneo;

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 05	
		Edizione MQ 01	pag. 19 di 50
		Revisione 00 del	

- Incontri e riunioni con il personale.

Il PQA e tutti i Responsabili delle Aree Funzionali di Ateneo sono impegnati a diffondere e a illustrare la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'Ateneo.

L'Ateneo si riserva il riesame e la verifica della corretta attuazione della Politica per la Qualità in occasione dei Riesami. In tali riesami si valuta il raggiungimento o meno degli obiettivi fissati mediante riscontri derivati da opportuni indicatori e si fissano di conseguenza specifici obiettivi misurabili da raggiungere in un arco di tempo determinato.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la Qualità

Gli obiettivi sono definiti annualmente dagli Organi di Governo di Ateneo e sono quantificati e misurabili mediante indici specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della Politica per la Qualità, delle esigenze dell'Università degli Studi di Palermo e del territorio circostante in cui l'Università opera. Essi sono definiti per tutto l'Ateneo ed assegnati alle diverse aree funzionali in relazione alle relative responsabilità e nell'ambito delle attività di pertinenza.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di AQ

Il Sistema di AQ è lo strumento che consente all'Università degli Studi di Palermo di attuare la Politica per la Qualità e di perseguirne gli obiettivi, compreso il costante controllo di tutti i processi.

Il Sistema di AQ interviene nelle diverse aree secondo uno schema di: pianificazione delle attività, verifica, correzione e prevenzione delle non conformità e implementazione di azioni di miglioramento.

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità, l'Università degli Studi di Palermo pianifica le attività tenendo in considerazione i seguenti aspetti:

- identificazione delle modalità operative, delle risorse e delle attività da mettere in atto, per il miglioramento della qualità del servizio erogato;
- identificazione delle attività necessarie al conseguimento degli obiettivi per la Qualità;
- identificazione delle modalità operative necessarie a garantire l'integrità del Sistema di AQ, ogni qualvolta sono attuate modifiche al sistema stesso.

La Qualità viene pianificata attraverso gli strumenti del Sistema di AQ, in particolare da:

- Manuale di Assicurazione della Qualità;
- Procedure e Modulistica di Registrazione;

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità ed autorità

L'Ateneo ha definito le diverse autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica tutte le attività che influenzano la qualità.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione		Sezione 05	
			Edizione MQ 01	pag. 20 di 50
	Revisione 00 del			

In particolare:

Gli Organi di Governo, costituiti dal Rettore, Direttore Generale, Consiglio di Amministrazione (CdA) e Senato Accademico (SA):

- stabiliscono la Politica e gli obiettivi generali e specifici di AQ;
- assicurano la disponibilità delle risorse necessarie all'attuazione e al controllo del Sistema di AQ.

Il Nucleo di valutazione di Ateneo (NdV):

- valuta l'efficacia complessiva della gestione AQ di Ateneo;
- accerta la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e della sede;
- verifica che i rapporti di riesame siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività;
- formula raccomandazioni volte a migliorare la qualità delle attività dell'Ateneo;
- redige annualmente una relazione secondo quanto previsto dall'Allegato VII del documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", e la invia al MIUR e all'ANVUR mediante le procedure informatiche previste.

Il Presidio della Qualità di Ateneo (POA):

- definisce la struttura del Sistema di AQ di Ateneo;
- organizza il Sistema di AQ di Ateneo;
- attua l'implementazione e il controllo della "Politica per la Qualità" definita dagli OdG;
- organizza e supervisiona strumenti comuni per l'AQ di Ateneo, vigilando sull'adeguato funzionamento;
- effettua le attività di misurazione e monitoraggio previste dal Sistema di AQ di Ateneo, fornendo suggerimenti per il continuo miglioramento.

La Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS):

- formula proposte al NdV per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche;
- attua la divulgazione delle politiche adottate dall'Ateneo in tema qualità presso gli studenti;
- effettua il monitoraggio dell'andamento degli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture;
- redige una relazione annuale, attingendo dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonti disponibili istituzionalmente.

Il Dipartimento:

- organizza il Sistema di AQ di Dipartimento;
- effettua le attività di misurazione, monitoraggio e miglioramento previste dal Sistema di AQ di Dipartimento;
- diffonde tra tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio la necessità di soddisfare i requisiti dello Studente e delle PI e i requisiti cogenti applicabili;

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 05	
		Edizione MQ 01	pag. 21 di 50
		Revisione 00 del	

- gestisce le attività di formazione di sua competenza ed in particolare quelle relative al Sistema di AQ;
- effettua la compilazione della scheda SUA RD
- è responsabile del Rapporto di Riesame delle attività di ricerca.

Il Corso di Studi:

- organizza il Sistema di AQ del Corso di Studi;
- effettua le attività di misurazione, monitoraggio e miglioramento previste dal Sistema di AQ del Corso di Studi;
- diffonde tra tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio la necessità di soddisfare i requisiti dello Studente e delle PI e i requisiti cogenti applicabili;
- gestisce le attività di formazione di sua competenza ed in particolare quelle relative al Sistema di AQ;
- è responsabile del Rapporto di Riesame, annuale e ciclico e della scheda SUA CdS;

Tutti i processi aventi influenza sulla qualità sono governati da Procedure che definiscono le responsabilità e le autorità, nonché i rapporti reciproci, tra le varie aree funzionali funzioni nell'ambito del processo descritto.

La struttura organizzativa dell'Università degli Studi di Palermo è rappresentata graficamente dall'Organigramma Funzionale riportato in Allegato 2. Le responsabilità, le autorità e i rapporti reciproci tra le diverse aree funzionali sono stati definiti dall'Ateneo. Inoltre, sono state identificate e definite le Responsabilità primarie (R) ed i livelli di Collaborazione (C) con riferimento a ciascuno dei processi di AQ sviluppati dall'Università degli Studi di Palermo. Tali aspetti sono descritti nella Matrice delle Responsabilità sotto riportata. Tale documento è stato illustrato ai responsabili e da questi condiviso.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione		Sezione 05	
			Edizione MQ 01	pag. 22 di 50
	Revisione 00 del			

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Processi del SAQ		Aree funzionali coinvolte								
		OdG	NdV	PQA	CPDS	CAQ-RD	CAQ-CdS	CAQ-DD	CdS	DIP
Definizione Politica AQ di Ateneo		R	C		C					
Attuazione politica AQ Ateneo	Definizione struttura AQ di Ateneo		C	R						
	Organizzazione AQ di Ateneo		C	R						
	Verifica attività AQ di Ateneo		R	C						
	Verifica correttezza dei rapporti di riesame		R	C					C	C
Attuazione AQ di Dipartimento e Corso di Studio	Definizione struttura AQ didattica			C	C		C	C	R	C
	Organizzazione AQ didattica			C	C		C	C	R	C
	Definizione struttura AQ ricerca di Dipartimento			C		C				R
	Organizzazione AQ ricerca di Dipartimento			C		C				R
	Verifica attività AQ didattica			C	C		C		R	C
	Verifica attività AQ ricerca di Dipartimento			C		C				R
	Rapporto di Riesame didattica			C	C		C		R	C
	Rapporto di Riesame ricerca			C		C				R
	SUA CdS			C	C		C		R	
	SUA RD			C		C				R

Infine, i compiti e le funzioni degli Attori dei processi AQ delle attività di formazione e di ricerca scientifica Dipartimentale sono riportati rispettivamente nei documenti AQ della Formazione (Allegato 3) e AQ della Ricerca Scientifica (Allegato 4).

5.5.2 *Rappresentante degli Organi di Governo*

L'Ateneo ha designato il PQA quale suo rappresentante cui viene attribuita la specifica responsabilità ed autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e aggiornati;
- riferire agli OdG sulle prestazioni del Sistema di AQ e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dello Studente e delle PI nell'ambito di tutto l'Ateneo.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 05	
		Edizione MQ 01	pag. 23 di 50
		Revisione 00 del	

Il PQA assume la funzione di Responsabile per la Qualità con il compito di gestire tutte le attività inerenti la Qualità dell'Ateneo.

5.5.3 Comunicazione interna

All'interno dell'Università degli Studi di Palermo la comunicazione è gestita mediante:

- riunioni;
- incontri di formazione;
- divulgazione di informazioni relative all'assetto organizzativo dell'Ateneo e sue modifiche;
- divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- comunicazioni relative ai risultati delle attività, di documenti di interesse generale;
- comunicazione scritta per l'inoltro ai singoli interessati di informazioni/comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza.

Queste forme di comunicazione sono utilizzate per il trasferimento di tutte le informazioni importanti che devono circolare nell'Ateneo ed in particolare le informazioni sull'efficacia del Sistema di AQ.

5.6 RAPPORTI DI RIESAME

5.6.1 Didattica

La redazione dei rapporti di Riesame a livello del CdS è affidata alla Commissione AQ del CdS (CAQ-CdS). La CAQ-CdS è composta dal CCCdS/CI che lo presiede, due Docenti, una unità di personale Tecnico-Amministrativo ed un rappresentante degli Studenti.

La CAQ-CdS provvede alla verifica e valutazione degli interventi mirati al miglioramento della gestione del CdS e alla verifica ed analisi approfondita degli obiettivi e dell'impianto generale del CdS.

I Rapporti di Riesame consistono nell'individuazione di azioni di miglioramento, valutando:

- l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del CdS;
- le figure professionali di riferimento e le loro competenze;
- la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal CdS nel suo complesso e dai singoli insegnamenti;
- l'efficacia del sistema AQ del CdS;
- i suggerimenti per il miglioramento formulati dal PQA, dal NdV e dalla CPDS;
- la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati in precedenza.

Il Rapporto di Riesame è approvato dal CCdS

5.6.1.1 Elementi in Ingresso per i Rapporti di Riesame

Oggetto della riunione è la discussione e la elaborazioni dei dati riguardanti:

- esiti degli Audit Interni;
- informazioni di ritorno da parte degli Studenti e delle PI;
- prestazioni dei processi (indicatori carriere studenti);
- stato delle azioni correttive e preventive;
- l'esito delle azioni programmate in precedenti riesami;
- modifiche alla normativa applicabile;

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Responsabilità della Direzione		Sezione 05	
			Edizione MQ 01	pag. 24 di 50
	Revisione 00 del			

- le raccomandazioni per il miglioramento.

5.6.1.2 Elementi in Uscita dai Rapporti di Riesame

Il CCCdS/CI, in occasione dei Riesami, prende decisioni in merito alle azioni da intraprendere per:

- il miglioramento dell'efficacia del Sistema di AQ e dei suoi processi;
- il miglioramento del servizio in relazione alle esigenze di Studenti e PI;
- soddisfare le esigenze di risorse.

5.6.2 Ricerca Dipartimentale

Il Direttore del Dipartimento supportato dalla Commissione di Gestione AQ della Ricerca Dipartimentale (CAQ-RD) elabora la Relazione annuale e pluriennale sulle attività di ricerca, da intendersi come Rapporti annuali e pluriennali di riesame (Scheda SUA-RD quadro B3 "Riesame della Ricerca Dipartimentale"). La CAQ-RD è nominata dal CdD, è presieduta dal Delegato del Dipartimento per la Ricerca (DDR) ed è composta da 4-6 docenti del Dipartimento scelti nell'ambito di diversi macro-settori concorsuali, da un Dottorando di Ricerca, da un Assegnista e da un'unità di personale Tecnico-Amministrativo.

I rapporti annuali e pluriennali di riesame costituiscono il resoconto delle attività di autovalutazione della ricerca dipartimentale con riferimento a:

- obiettivi di ricerca dichiarati in precedenza;
- analisi dei risultati ottenuti;
- effetti delle azioni di miglioramento programmate in precedenti riesami;

5.6.2.1 Elementi in Ingresso per i Rapporti di Riesame

Oggetto della riunione è la discussione e la elaborazioni dei dati riguardanti:

- prestazioni dei processi;
- stato delle azioni correttive e preventive;
- l'esito delle azioni programmate in precedenti riesami;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

5.6.2.2 Elementi in Uscita dai Rapporti di Riesame

Attraverso l'attività di Riesame il Direttore del Dipartimento mira a mettere in evidenza tre aspetti fondamentali:

- l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese;
- i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi di dati quantitativi o da problemi osservati o segnalati nel periodo di osservazione;
- gli interventi volti a introdurre azioni correttive sugli elementi critici messi in evidenza o ad apportare miglioramenti

Il Rapporto di Riesame è approvato dal CdD

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Gestione delle Risorse		Sezione 06	
			Edizione MQ 01	pag. 25 di 50
			Revisione 00 del	

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

L'Ateneo ha identificato e reso disponibili le risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare l'efficacia del Sistema di AQ e per ottenere ed accrescere nel tempo la soddisfazione degli Studenti e delle PI.

Le risorse e i mezzi necessari per conseguire gli obiettivi e per l'implementazione del Sistema di AQ sono stati individuati in:

- disponibilità di adeguati e aggiornati metodi di analisi dei bisogni, di progettazione delle attività formative e di valutazione dei risultati della formazione e della ricerca;
- disponibilità di spazi e attrezzature didattiche adeguate al tipo di attività formative erogate;
- adeguatezza delle risorse professionali, docenti e personale T.A., sia per numero sia per competenze e costante aggiornamento delle stesse.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 *Competenza, consapevolezza e addestramento*

L'Ateneo, nell'ambito dei propri obiettivi attuali e di sviluppo, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento dei risultati prefissati. In particolare:

- sono definite le modalità di selezione e di formazione continua per garantire la competenza necessaria a tutto il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio;
- sono definite le responsabilità e le autorità per le attività operative;
- è predisposto l'addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- viene periodicamente valutata l'efficacia dell'addestramento.

L'Ateneo, convinto che il comportamento e le prestazioni dei singoli soggetti influiscono pesantemente sulla qualità del servizio fornito, considera la formazione uno strumento essenziale per la crescita professionale dei dipendenti e per il miglioramento costante della qualità dei servizi erogati. A tale scopo l'Ateneo si prefigge l'obiettivo di individuare le necessità di addestramento dei dipendenti, al fine di mantenere e valorizzare le loro capacità a svolgere le proprie attività.

In particolare, l'Ateneo promuove e monitora lo svolgimento di azioni per la formazione pedagogica e docimologica del personale docente (ad esempio: progetto Mentori per la didattica; corsi per la formazione docimologica dei docenti, ecc.), al fine di sviluppare, diffondere e condividere le migliori pratiche didattiche, lo sviluppo e l'applicazione di metodologie didattiche innovative. Inoltre, il personale docente che per la prima volta afferisce al CdS - DIP è informato, ed eventualmente addestrato, sul modello di autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema Universitario Italiano, sul Sistema di Assicurazione della Qualità attuato e sugli obiettivi della Qualità. Nel corso dei CCds/CI - Cdd, il personale docente afferente è mantenuto continuamente aggiornato sulle leggi, norme, regolamenti ecc. che disciplinano le loro attività.

Tutto il personale non docente partecipa frequentemente a corsi di formazione e/o aggiornamento programmati dall'Ateneo o dietro specifica richiesta.

Corsi di formazione ed addestramento mirati su specifiche problematiche inerenti il settore specifico di attività sono tenuti sia internamente che esternamente all'Ateneo. Obiettivi specifici di formazione sono stabiliti dall'Ateneo in occasione di nuovi eventi tecnologici e normativi.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Gestione delle Risorse		Sezione 06	
			Edizione MQ 01	pag. 26 di 50
	Revisione 00 del			

6.3 INFRASTRUTTURE

L'Università degli Studi di Palermo, per l'erogazione dell'attività formativa, dispone di sedi direttamente possedute ovvero si avvale di sedi messe a disposizione per le attività fornite all'esterno.

Nelle sedi proprie, la responsabilità della gestione delle aule e delle attrezzature è affidata alle Scuole di competenza o ai Dipartimenti; nelle aule gestite in convenzione, resta in competenza all'Università degli Studi di Palermo la verifica delle autorizzazioni previste per legge mentre la responsabilità di gestione è in capo al fornitore.

Inoltre per garantire la continua efficienza delle attrezzature e quindi per evitare possibili blocchi delle attività, le stesse sono sottoposte a manutenzione ordinaria e straordinaria.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

In considerazione della rilevanza che può avere sulla motivazione, soddisfazione e prestazione del personale, quindi sulle prestazioni dell'Università, l'Ateneo pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro per la creazione di un ambiente adatto che armonizzi fattori umani e fisici e ciò mediante:

- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- coinvolgimento del personale in tutte le attività;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture, dei mezzi e delle attrezzature;
- definizione e rispetto dei piani di sicurezza;
- formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Ateneo.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Realizzazione ed Erogazione dei Servizi	Sezione 07	
		Edizione MQ 01	pag. 27 di 50
		Revisione 00 del	

7.1 PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le attività e i servizi erogati dall'Università degli Studi di Palermo sono finalizzati a favorire:

- il raggiungimento degli obiettivi generali;
- il raggiungimento di specifici obiettivi di uno o più servizi, comunque conformi e concorrenti agli obiettivi generali;
- la divulgazione di nuove o consolidate acquisizioni tecnico-scientifiche;
- il perseguimento dell'avanzamento della conoscenza;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed i servizi soddisfano i requisiti.

Le attività relative alla erogazione dell'attività formativa, comprese le attività di supporto, sono caratterizzate dal fatto che esiste una normativa specifica. Pertanto la pianificazione delle attività avviene attraverso il rispetto delle norme di settore e di quanto indicato nel presente manuale, nelle procedure e in tutta la documentazione collegata.

Nell'ambito della ricerca scientifica, il Dipartimento attraverso la "Dichiarazione degli obiettivi di ricerca del Dipartimento" definisce:

- i settori di ricerca nei quali opera il Dipartimento;
- gli obiettivi di ricerca pluriennali;
- le modalità di realizzazione degli obiettivi primari;
- le modalità del monitoraggio degli obiettivi, tenendo conto delle criticità e dei punti di miglioramento emersi in precedenza.

Per ciascuna attività vengono chiaramente identificate le relative responsabilità nella documentazione che le regola.

7.2 PROCESSI RELATIVI ALLO STUDENTE E ALLE PI

7.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi dei servizi*

L'Università degli Studi di Palermo ha la responsabilità di garantire che prima di redigere e sottoporre un progetto alle PI, risultino opportunamente definiti e documentati i requisiti da osservare.

In particolare, determina e definisce sempre:

- i requisiti specificati dallo Studente e dalle PI, individuabili attraverso opportune campagne di rilevazione;
- i requisiti che pur non specificati, sono necessari per la definizione dei servizi e delle attività;
- i requisiti cogenti;
- ogni altro requisito che eventualmente deve essere definito.

7.2.2 *Riesame dei requisiti relativi ai servizi*

L'Università degli Studi di Palermo, al fine di assicurare l'adeguatezza e la correttezza dei dati e delle informazioni, assunti come base per il riesame del progetto, esegue un riesame dei requisiti. In sede di riesame sono presi in considerazione i requisiti, quelli non specificati ma necessari, tutte le esigenze interne ed esterne e i requisiti di legge.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Realizzazione ed Erogazione dei Servizi	Sezione 07	
		Edizione MQ 01	pag. 28 di 50
		Revisione 00 del	

Tali attività hanno lo scopo di accertare non solo che siano stati definiti tutti i requisiti relativi ai servizi, ma anche che l'Ateneo abbia la capacità di erogare i servizi mediante l'utilizzo delle risorse umane e materiali a propria disposizione o acquisibili.

7.2.3 *Comunicazione con lo Studente e le PI*

L'Ateneo pone molta cura nelle attività di informazione e di comunicazione efficace ed efficiente con lo Studente e le PI.

L'Ateneo considera la comunicazione e l'informazione continua la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di erogazione nell'ottica del "miglioramento continuo" in quanto è solo mediante un'adeguata comprensione delle esigenze e delle aspettative dello Studente e delle PI che si possono soddisfare efficacemente le loro esigenze.

Tale comunicazione è, in linea di massima, curata mediante:

- incontri o scambio di informazioni preliminari;
- sondaggi per misurare il livello di soddisfazione;
- risposta ai reclami.

Inoltre, l'Ateneo ha messo in atto una serie di attività al fine di ottenere un efficace canale di comunicazione con gli Studenti e le PI. In particolare ha istituito:

- il ***Centro Orientamento e Tutorato*** (COT) avente la funzione di orientare i potenziali Studenti anche attraverso giornate di presentazione dei propri CdS, in cui sono illustrati i servizi formativi e di supporto forniti, i programmi, le finalità e gli sbocchi occupazionali;

Inoltre, la ***Commissione Paritetica Docenti-Studenti*** (CPDS) ha lo scopo di acquisire pareri tecnici ed informazioni sulle esigenze degli Studenti, la raccolta delle informazioni di ritorno, richieste di modifiche ed aggiornamento dei servizi;

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA FORMAZIONE

7.3.1 *Pianificazione della Progettazione*

La progettazione e lo sviluppo sono svolte in forma controllata attraverso l'adozione dei seguenti criteri:

- definizione documentale dei requisiti di base;
- attività progettuale svolta secondo modalità pianificate;
- svolgimento di attività di riesame e verifiche della progettazione al fine di verificare la capacità dei risultati della progettazione di soddisfare i requisiti;
- svolgimento di attività di validazione della progettazione con lo scopo di accertare che i risultati della progettazione soddisfino le esigenze dello Studente e delle PI.

All'avvio dell'attività di progettazione sono definite:

- le attività di progettazione, compresi i momenti di riesame e verifica;
- le figure coinvolte;
- la tempistica con cui attuare le fasi della progettazione.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Realizzazione ed Erogazione dei Servizi	Sezione 07	
		Edizione MQ 01	pag. 29 di 50
		Revisione 00 del	

7.3.2 Elementi in Ingresso alla Progettazione

Elementi in ingresso alla Progettazione sono:

- esigenze espresse degli Studenti e dalle PI.
- obiettivi;
- requisiti cogenti (leggi, decreti, regolamenti vigenti);
- risorse disponibili;
- dati sulla soddisfazione degli Studenti e delle PI;

7.3.3 Elementi in Uscita dalla Progettazione e Sviluppo

La progettazione definisce sia i contenuti e la struttura del servizio sia le specifiche di erogazione e controllo. Essa riguarda sia il processo complessivo del servizio che i singoli sotto-processi (servizi di supporto).

La specifica del servizio definisce:

- obiettivi generali e specifici;
- struttura ed organizzazione del servizio-attività;
- strumenti per l'attuazione del servizio-attività;
- servizi di supporto.

Le specifiche di erogazione e controllo del servizio definiscono:

- programmi dettagliati, modalità di erogazione e di verifica;
- risorse;
- orario e luogo delle attività;
- le modalità di erogazione dei servizi di supporto specifici.

7.3.4 Riesame della Progettazione

In fase di progettazione di massima e progettazione di dettaglio sono effettuati dei riesami della progettazione per:

- verificare la capacità dei risultati della progettazione di soddisfare i requisiti;
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

Si tratta di un'attività interfunzionale, cui possono concorrere i ruoli dell'Università degli Studi di Palermo (di interfaccia con gli Studenti e le PI) e i ruoli coinvolti nell'erogazione dell'attività progettata (se non hanno partecipato alla progettazione).

7.3.5 Verifica della Progettazione

Durante e alla fine del processo di progettazione viene condotta l'attività di verifica della corrispondenza tra requisiti ed offerta; le verifiche sono condotte mediante comparazione con altri servizi aventi simili finalità formative, anche di altre strutture formative, o con verifiche indipendenti. Tutte le attività di riesame e verifica sono documentate.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Realizzazione ed Erogazione dei Servizi	Sezione 07	
		Edizione MQ 01	pag. 30 di 50
		Revisione 00 del	

7.3.6 Validazione della Progettazione

Alla fine del processo di progettazione si esegue la validazione del progetto nel corso di apposite riunioni in cui sono convocati anche Studenti e PI, e/o mediante il confronto con analoghi servizi anche di altri Atenei o equivalenti Enti di formazione. La validazione della progettazione ha lo scopo di accertare che i risultati della progettazione soddisfano le esigenze espresse ed implicite di Studenti e PI. Le attività sono ripetute se si rendessero necessarie modifiche alla progettazione.

7.3.7 Tenuta sotto Controllo delle Modifiche della Progettazione

Modifiche alla progettazione possono rendersi necessarie in seguito sia all'analisi dei risultati dei processi, sia per richieste dello Studente o dei suoi rappresentanti, delle PI, degli operatori coinvolti nel servizio, per effetto dell'implementazione di azioni correttive/preventive, per modifiche della normativa applicabile o della politica della qualità dell'Università degli Studi di Palermo.

Le modifiche sostanziali implicano una nuova progettazione o, almeno, la verifica e validazione del progetto nel suo complesso con le modalità prima illustrate.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'Ateneo tiene sotto controllo i fornitori di prodotti/servizi per garantirsi che siano conformi ai requisiti specificati. Gli approvvigionamenti riguardano:

- a) attività didattica (docenti non di ruolo per lo svolgimento di supplenze e contratti);
- b) attività di ricerca (assegnisti, borsisti, ecc.)
- c) istituzioni ed aziende per attività di tirocinio;
- d) attività extracurricolari (conferenze, seminari, ecc.);
- e) servizi ed attrezzature per la didattica e la ricerca.

Tutti i fornitori che hanno influenza sulla qualità del servizio sono preventivamente qualificati in base alla loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti dell'Ateneo ed inseriti in apposito Elenco.

La qualifica di un fornitore è attribuita in base ai seguenti criteri:

- a) Dati Storici: è effettuata analizzando le registrazioni di prestazioni precedenti;
- b) Analisi delle certificazioni previste dalla legge vigente (per la fornitura di servizi ed attrezzature per la didattica e la ricerca);
- c) Analisi del Curriculum didattico e scientifico (per la fornitura di attività didattica e/o di ricerca);
- d) Verifiche presso le Aziende (per i tirocini). La Verifica è volta a valutare le possibilità di un proficuo svolgimento delle attività di tirocinio;

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le richieste di approvvigionamento sono corredate da tutte le informazioni per l'univoca individuazione del prodotto/servizio da approvvigionare.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Realizzazione ed Erogazione dei Servizi	Sezione 07	
		Edizione MQ 01	pag. 31 di 50
		Revisione 00 del	

Prima di attivare le procedure di approvvigionamento, l'Area Funzionale responsabile del processo si accerta che siano chiaramente definiti i requisiti necessari per l'approvvigionamento del servizio/prodotto.

7.4.3 Verifiche dei servizi approvvigionati

I fornitori di servizi sono valutati:

- prima dell'assegnazione con le modalità previste per la fornitura del particolare servizio;
- durante e alla fine dell'erogazione del servizio.

La qualità delle forniture di servizi (attività didattiche e di ricerca) è oggetto di valutazione da parte degli Studenti e/o dei docenti alla conclusione delle attività.

7.4.4 Verifica dei prodotti approvvigionati

Al ricevimento dei prodotti acquistati, aventi influenza sulla qualità del servizio, vengono effettuate ispezioni o controlli atti a verificare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati e previsti dalla normativa vigente per l'approvvigionamento e quindi vengono verificate le caratteristiche e la rispondenza del prodotto arrivato con quanto richiesto.

Il controllo da effettuare varia in relazione al tipo di prodotto.

Il controllo sui prodotti/merce/attrezzature al ricevimento, avviene valutando i seguenti elementi:

- Corrispondenza tra i documenti di accompagnamento ed i documenti/ordini di acquisto;
- Corrispondenza tra i documenti di accompagnamento e quanto effettivamente arrivato;
- Integrità dei prodotti/merce/attrezzature;
- Presenza e completezza di eventuale documentazione, se richiesta.

Tutti i prodotti in arrivo non possono essere immagazzinati e quindi utilizzati senza essere prima controllati.

Se durante i controlli si riscontrano prodotti non conformi, questi vengono gestiti secondo quanto indicato al paragrafo 8.3 del presente manuale.

7.5 EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi è programmata in sede di redazione del progetto di dettaglio e portata a conoscenza di docenti, personale, studenti, fornitori.

Analogamente sono definiti e portati a conoscenza delle parti coinvolte i criteri di valutazione delle attività.

Gli esiti delle prove in itinere programmate sono utilizzati per la valutazione del servizio.

E' responsabilità del CCCdS/CI e del DIR:

- la pianificazione delle attività;
- le modalità di espletamento e controllo delle attività pianificate;

7.5.2 Validazione dei processi di erogazione dei servizi

Tutte le attività di erogazione dei servizi sono condotte da personale avente un grado di formazione/istruzione idoneo ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità specificati.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Realizzazione ed Erogazione dei Servizi	Sezione 07	
		Edizione MQ 01	pag. 32 di 50
		Revisione 00 del	

7.5.3 *Identificazione e rintracciabilità*

Le registrazioni della Segreteria del CdS e del DIP consentono di identificare tutta la documentazione relativa all'attività effettuata e ai servizi erogati.

7.5.4 *Proprietà dello Studente*

Obiettivo primario dell'Università degli Studi di Palermo è quello di accrescere il bagaglio culturale e di conoscenze dei propri Studenti e ciò in conformità alle proprie finalità.

Tutta l'attività è, pertanto, orientata ad accrescere il patrimonio culturale degli Studenti.

Al fine di garantire la possibilità di raggiungere i propri obiettivi per la qualità, gli Studenti sono valutati in fase di accettazione delle iscrizioni per verificare il possesso dei requisiti minimi di accesso.

7.5.5 *Conservazione dei dati*

Tutti i dati relativi agli Studenti e alle PI sono gestiti dalle Segreterie Studenti, del CdS e del DIP in appositi archivi cartacei o informatizzati.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

I criteri di valutazione delle attività sono definiti e portati a conoscenza delle parti coinvolte (PI, Docenti, Personale, Studenti).

I sistemi di monitoraggio della soddisfazione dello Studente e delle PI e le metodologie di valutazione sono annualmente verificate per valutare la loro adeguatezza al rilievo delle informazioni necessarie alla gestione e miglioramento continuo delle attività.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Misurazioni, Analisi e Miglioramento	Sezione 08	
		Edizione MQ 01	pag. 33 di 50
		Revisione 00 del	

8.1 GENERALITA'

Scopo della presente sezione è di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi rilevanti dell'Ateneo, del Sistema di AQ e il livello di soddisfazione dello Studente e delle PI, per assicurare la conformità dei servizi e del Sistema di AQ e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

L'Ateneo periodicamente stabilisce in sede di Riesame gli obiettivi e gli indicatori di "performance" dei processi da tenere sotto controllo ed i relativi parametri. In particolare, vengono definite le responsabilità e le modalità operative per la raccolta dei dati e per la misurazione della performance dei processi attuati.

I dati vengono raccolti e analizzati statisticamente.

I risultati delle analisi effettuate sono valutati nelle riunioni periodiche di Riesame.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 *Soddisfazione dello Studente e delle PI*

L'Università degli Studi di Palermo misura e analizza costantemente il grado di soddisfazione degli Studenti e delle PI, e quindi la sua percezione su quanto l'Ateneo ne abbia soddisfatto i requisiti.

Le fonti di informazioni sono:

- incontri periodici;
- questionari di customer satisfaction, placement, ecc;
- analisi delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione del servizio;
- gestione dei reclami provenienti dagli Studenti e dalle PI relativamente alle attività e ai servizi forniti al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato.

Per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione degli Studenti il monitoraggio è eseguito a cura dell'Ateneo, mentre quello relativo alla soddisfazione dei laureandi dal consorzio AlmaLaurea (a partire dal 2015/2016).

Sono monitorati i seguenti elementi:

- soddisfazione dello Studente/Laureando in merito alle attività didattiche;
- soddisfazione generale dello Studente/Laureando sui contenuti e sulle attività erogate;

Per la rilevazione della soddisfazione delle PI sono monitorati:

- il placement dei laureati;
- la soddisfazione delle Istituzioni e delle Aziende, sede di tirocini e stage;
- la soddisfazione del corpo docente e altro personale interno.

I dati ricavati dalle elaborazioni sulla soddisfazione sono utilizzati al fine di consentire l'individuazione di indicatori di prestazioni dei processi. I risultati sono resi pubblici in idonee aree all'interno della struttura e/o sul sito internet dell'Ateneo.

8.2.2 *Audit Interni*

Gli Audit Interni sono promossi dal NdV e condotti ad intervalli di tempo pianificati allo scopo di accertare se il Sistema di AQ è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma, al documento

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Misurazioni, Analisi e Miglioramento	Sezione 08	
		Edizione MQ 01	pag. 34 di 50
		Revisione 00 del	

“Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano” dell’ANVUR, ai requisiti stabiliti dall’Ateneo e se è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli Audit Interni sono programmati, pianificati, preparati, e concordati con le aree funzionali interessate alla verifica. La programmazione viene fatta considerando l’importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, l’esito delle precedenti verifiche, la complessità e/o la criticità delle attività svolte.

Gli Audit Interni potranno vedere la partecipazione di personale interno adeguatamente addestrato e che non è direttamente coinvolto nelle attività oggetto della verifica

In casi di criticità (per esempio informazioni di ritorno da Studenti e da PI, reclami, indagini sulla soddisfazione degli Studenti, ecc.) possono essere eseguiti Audit Interni non programmati.

Mediante gli Audit Interni l’Ateneo è tenuto informato sull’andamento del Sistema di AQ e sulle eventuali carenze riscontrate. Infatti, le informazioni emerse dagli Audit Interni, oltre ad innescare azioni correttive immediate e mirate alle singole aree funzionali, costituiscono uno strumento fondamentale per l’effettuazione dei Riesami. I risultati degli Audit Interni saranno valutati in base ai requisiti previsti nel documento “Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano” dell’ANVUR.

8.2.3 *Monitoraggio e misurazione dei processi*

Le metodologie di misurazione e monitoraggio sono mirate a dimostrare la capacità dei processi rilevanti di ottenere i risultati pianificati e quindi stabilire se i processi forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati e consentire il rilievo tempestivo di eventuali non conformità.

Gli esiti del monitoraggio sono sintetizzati in indicatori statistici in modo da rendere la valutazione oggettiva e quantificabile e se ne possa seguire facilmente l’evoluzione temporale.

8.2.4 *Monitoraggio e misurazione dei servizi*

Ad intervalli di tempo prefissati sono condotti Audit periodici sulle attività svolte, sulle modalità esecutive e sulla gestione generale delle attività (rispetto di Istruzioni di Lavoro, rispetto di obblighi di legge, etc.).

La registrazione dell’esito degli Audit e della conformità rispetto ai criteri di accettazione avviene attraverso la redazione e la sottoscrizione, a cura del responsabile del controllo, di appositi documenti di sintesi.

In caso di situazioni non conformi si opera secondo quanto indicato nella sezione 8.3 del presente Manuale di Assicurazione della Qualità.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ

Tutto il personale dell’Università degli Studi di Palermo ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo e di informare il PQA affinché la non conformità venga trattata e vengano intraprese le relative azioni correttive.

La gestione delle non conformità viene tracciata attraverso un apposito documento di sintesi in cui sono riportati gli elementi essenziali relativi alle suddette attività.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Misurazioni, Analisi e Miglioramento	Sezione 08	
		Edizione MQ 01	pag. 35 di 50
		Revisione 00 del	

La responsabilità del trattamento e della gestione delle non conformità e quindi la decisione sugli interventi da eseguire è affidata al PQA il quale deve adottare o far adottare le azioni atte ad rimuovere le non conformità rilevate.

L'elenco delle NC è analizzato nel corso delle attività di Riesame.

8.4 ANALISI DEI DATI

L'Ateneo definisce le modalità e le responsabilità per individuare, raccogliere e analizzare i dati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di AQ e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione dello Studente e delle PI, alla conformità del servizio ai requisiti specificati, alle caratteristiche dei processi operativi e del loro andamento, alla idoneità dei fornitori.

Mediante l'analisi dei dati l'Ateneo individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere la conformità del Sistema di AQ alle norme di riferimento e alle aspettative dei clienti.

L'Ateneo, per comprendere ed interpretare i fenomeni ed i processi che condizionano la qualità o generano la non qualità del servizio, effettua l'analisi dei dati per tenere sotto controllo gli eventi più significativi dei propri processi rilevanti.

L'elaborazione dei dati viene fatta attraverso la valutazione di opportuni indicatori quali:

- dati numerici raffrontati agli obiettivi;
- indicatori di incidenza percentuale che misurano l'incidenza di un determinato evento, positivo o negativo, rispetto al totale degli eventi controllati (es. numero totale di situazioni conformi su numero totale situazioni controllate);
- indicatori di tendenza che misurano l'incremento percentuale dell'evento misurato rispetto alla situazione riscontrata nell'analisi precedente;
- rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

E' compito del CCCdS/CI e del DIR valutare le informazioni provenienti dalle analisi dei dati al fine di predisporre dei rapporti periodici dai quali può scaturire la necessità di intraprendere idonee azioni per migliorare con continuità la qualità del servizio offerto e quindi la soddisfazione dello Studente e delle PI.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 *Miglioramento continuo*

Tutti processi descritti dal Sistema di AQ vengono gestiti in ottica di miglioramento continuo.

L'Ateneo ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento dell'efficacia del Sistema di AQ:

- rispetto della Politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati;
- attività di Riesame;
- analisi dei risultati degli Audit Interni;
- analisi dei dati;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione degli Studenti e delle PI.

8.5.2 *Azioni correttive e preventive*

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Manuale di Assicurazione della Qualità Misurazioni, Analisi e Miglioramento	Sezione 08	
		Edizione MQ 01	pag. 36 di 50
		Revisione 00 del	

AZIONI CORRETTIVE

L'Ateneo ha definito le modalità e le responsabilità dell'eliminazione delle cause delle non conformità o di altre situazioni indesiderate al fine di prevenirne il ripetersi.

Affinché un'azione correttiva risulti efficace devono essere svolte le seguenti attività:

- riesame delle non conformità;
- individuazione ed identificazione delle cause delle non conformità;
- valutazione dell'esigenza di adottare o meno azioni correttive per evitare il ripetersi della non conformità;
- pianificazione dei provvedimenti correttivi in grado di eliminare le cause delle non conformità;
- attuazione degli adeguati provvedimenti correttivi;
- registrazione dei risultati delle azioni correttive in appositi rapporti;
- riesame e verifica dell'efficacia di tali provvedimenti correttivi.

L'esito positivo della verifica dell'efficacia consente la chiusura azione correttiva e quindi l'archiviazione del rapporto.

AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive possono scaturire dall'analisi periodica da parte del PQA e/o del NdV di Ateneo delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio. Qualora si rilevi una tendenza che potrebbe portare a Non Conformità, si attiva una Azione preventiva con lo scopo di eliminare le cause potenziali della Non Conformità.

Le Azioni preventive sono condotte con le stesse modalità delle Azioni correttive .

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Politica per la Qualità di Ateneo	Allegato 1	
		Revisione 00 del	

POLITICA PER LA QUALITÀ' (emanata con Decreto rettorale 2768/2016)

L'Università degli Studi di Palermo si propone di assicurare competenza, continuità, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni al fine di perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività la piena soddisfazione dello Studente e delle Parti Interessate.

Tale finalità viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle particolari esigenze, implicite ed esplicite, dello Studente e delle Parti Interessate e monitorando il raggiungimento degli impegni presi in fase progettuale.

Gli obiettivi generali e specifici di AQ per la qualità della didattica, ricerca e terza missione dell'Università degli Studi di Palermo traggono ispirazione dal "Piano Strategico Triennale" e dal "Piano integrato e programmazione obiettivi". Per la loro definizione si fa riferimento ai processi rilevanti individuati, alle risorse disponibili per l'attuazione di tali processi e agli strumenti di controllo per il loro monitoraggio.

L'attuazione della Politica per la Qualità di Ateneo viene perseguita attraverso il coinvolgimento di tutto il personale dell'Ateneo, la redazione e l'applicazione di procedure gestionali e l'esecuzione di attività di valutazione e auto-valutazione.

Obiettivi generali di AQ

L'Ateneo si pone i seguenti obiettivi generali per la qualità:

- ottenimento dell'Accreditamento ai sensi del documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR;
- formazione ed informazione di tutto il personale dell'Ateneo, al fine di renderlo consapevolmente partecipe degli obiettivi e delle modalità che l'Ateneo ha fissato per ottenere il miglioramento continuo;
- soddisfazione dello Studente e delle Parti Interessate analizzando attentamente le indicazioni, osservazioni, esigenze ed eventuali reclami, in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la "qualità percepita" nei servizi erogati;
- miglioramento dell'immagine e della competitività.

Obiettivi per la qualità della DIDATTICA

L'Ateneo intende privilegiare i seguenti obiettivi:

- incrementare il numero degli studenti immatricolati e adeguare la durata effettiva dei percorsi di studio a quella legale prevista;
- migliorare la qualità della didattica e attivare procedure idonee all'efficace monitoraggio dei risultati conseguiti;
- elevare il profilo culturale e prestare specifica attenzione alle esigenze e potenzialità di sviluppo del territorio;

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Politica per la Qualità di Ateneo		Allegato 1

- promuovere l'interazione tra didattica erogata e qualità della ricerca;
- promuovere corsi interateneo.

Il miglioramento della performance della didattica passa anche attraverso il potenziamento dei servizi agli Studenti che rappresentano una dimensione essenziale per sostenere la qualità della formazione accademica. L'Ateneo intende pertanto ulteriormente potenziare i servizi per l'orientamento in ingresso e in itinere degli studenti.

Infine, l'Ateneo intende favorire la promozione della dimensione internazionale della formazione mediante un ampliamento delle tradizionali iniziative che riguardano la mobilità di Studenti. Le misure che si intendono adottare riguardano:

- l'implementazione di percorsi formativi congiunti con Università partner che portino a un titolo doppio o congiunto di laurea;
- il perseguimento del carattere internazionale dell'insegnamento e dell'offerta formativa;
- l'attrazione di studenti stranieri;
- il potenziamento della mobilità a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero degli studenti.

Obiettivi per la qualità della RICERCA

Il triennio 2016-2018 è da considerarsi su più fronti un periodo cruciale per rafforzare la capacità progettuale dei gruppi di ricerca dell'Ateneo, consentendo loro di competere a livello locale, nazionale e, soprattutto, europeo. Gli obiettivi che l'Ateneo intende perseguire in tale ambito sono:

- rafforzamento della capacità progettuale espressa dai singoli gruppi di ricerca, dai Dipartimenti e quindi dall'intero Ateneo;
- miglioramento delle condizioni operative di svolgimento delle attività di ricerca sia con riferimento ai rapporti con l'Area Ricerca e Sviluppo dell'Ateneo, sia in relazione alle attività di pertinenza dei singoli Dipartimenti;
- censimento delle attività di ricerca volto a conseguenti azioni di razionalizzazione ed organizzazione delle stesse;
- sfruttamento della capacità tecnologica acquisita nel corso delle ultime programmazioni che deve essere opportunamente messa a sistema per l'acquisizione di nuove risorse;
- miglioramento delle performance di Ateneo in relazione ai prossimi esercizi di valutazione condotti dall'ANVUR.

Obiettivi per la qualità della TERZA MISSIONE

La terza missione dell'Università degli Studi di Palermo si propone di mettere a frutto il suo patrimonio di conoscenza, soprattutto su base territoriale, mettendo al centro delle sue azioni il futuro dei giovani, e si sviluppa su due direttrici principali:

- favorire gli innesti di conoscenza nella società per favorirne lo sviluppo civile, culturale, sociale ed economico;
- assegnare all'Ateneo un ruolo imprenditoriale nella società con lo scopo di attivare processi di creazione di valore basati sulla conoscenza e di sviluppo territoriale, anche attraverso la generazione di opportunità di lavoro qualificato;

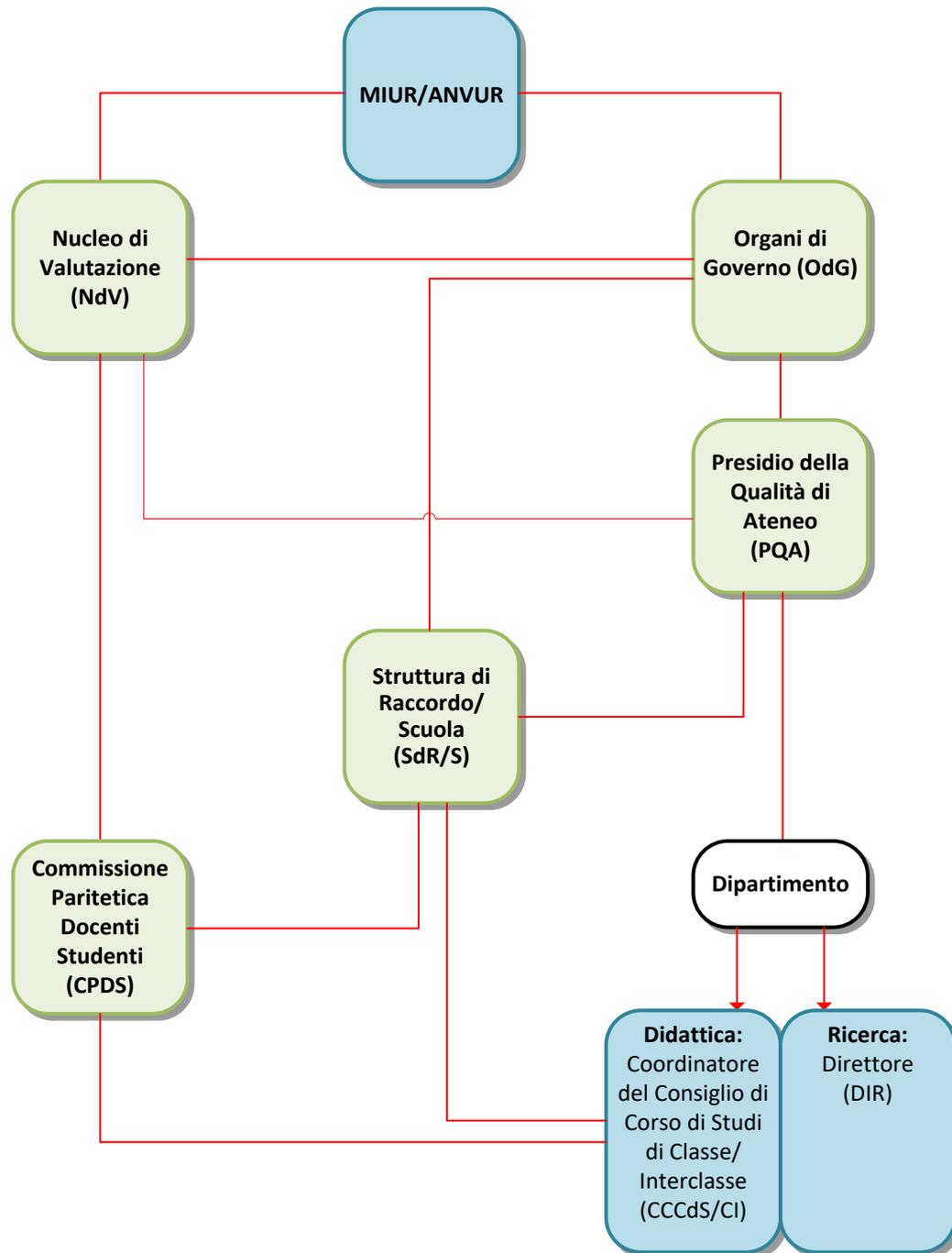
 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO	Politica per la Qualità di Ateneo	Allegato 1	
		Revisione 00 del	

- realizzare momenti di incontro con il territorio al fine di generare e rafforzarne il tessuto culturale;
- stimolare l'interesse della cittadinanza e del territorio verso espressioni culturali e innovazioni di carattere tecnologico e sociale.

Le attività programmate per l'AQ della terza missione si articolano in:

- *valorizzazione della ricerca*: gestione della proprietà intellettuale; imprenditorialità accademica; strutture di intermediazione (Incubatori, ILO, Placement);
- *produzione di beni pubblici di natura sociale, educativa e culturale*: produzione e gestione di beni culturali; sperimentazione clinica, infrastruttura di ricerca e formazione medica; formazione continua.

L'Ateneo, attraverso il raggiungimento degli obiettivi contenuti nella presente Politica per la Qualità, intende realizzare una Università fortemente efficiente, all'interno di un settore, quello universitario, fortemente competitivo; nello stesso tempo, si propone di mostrare e dimostrare che il principale fattore differenziante resta una reale ed effettiva Politica per la Qualità, intesa a perseguire la piena soddisfazione dello Studente e delle Parti Interessate.





AQ della Formazione (emanata con D.R. 3052/2016)

Gli Attori coinvolti nel processo di AQ della Formazione sono:

- | | | |
|----|--|------------|
| a. | Il Rettore | |
| b. | Il Senato Accademico | (SA) |
| c. | Il Consiglio di Amministrazione | (CdA) |
| d. | Il Direttore Generale | (DG) |
| e. | Il Direttore di Dipartimento | (DIR) |
| f. | Il Consiglio di Dipartimento | (CdD) |
| g. | La Commissione di Gestione AQ della Didattica Dipartimentale | (CAQ-DD) |
| h. | Il Delegato del Dipartimento per la Didattica | (DDD) |
| i. | Il Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse | (CCCdS/CI) |
| j. | Il Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse | (CCdS/CI) |
| k. | Commissione di gestione AQ del Corso di Studio di classe/interclasse | (CAQ-CdS) |
| l. | Struttura di Raccordo/Scuola | (SdR/S) |
| m. | Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola | (CPDS) |
| n. | Il Presidio della Qualità di Ateneo | (PQA) |
| o. | L'Area Formazione | |
| p. | Il Nucleo di Valutazione | (NdV) |

Attore	Compiti e funzioni
<p>Rettore</p> <p>(dall'art. 14 comma 2 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Svolge le funzioni di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche; • Emanando lo Statuto e i Regolamenti approvati dagli organi competenti; • Formula la proposta del documento di programmazione triennale di Ateneo; • Formula al Consiglio di Amministrazione la proposta del bilancio unico di Ateneo di previsione annuale e triennale e del bilancio unico d'esercizio; • Presenta al Ministero le relazioni periodiche sull'attività didattica e di ricerca dell'Ateneo previste dalla legge; • Esercita tutte le altre attribuzioni che gli sono demandate dalle norme generali del vigente ordinamento universitario, dallo Statuto, dai Regolamenti ed è titolare di ogni altra funzione non espressamente attribuita dallo Statuto ad altri organi. •
<p>Senato Accademico (SA)</p> <p>(dall'art. 18 commi 1, 2 e 3 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - È l'organo cui competono le funzioni di proposta e consultive in materia di didattica, ricerca, orientamento e servizi agli studenti. Rappresenta le esigenze di tutte le componenti dell'Ateneo e raccorda l'attività dei Dipartimenti, delle Strutture di raccordo e delle strutture di ricerca in vista del loro coordinamento, anche tramite l'esercizio della potestà regolamentare e della funzione di controllo; - Collabora con il Consiglio di Amministrazione nell'esercizio delle funzioni di indirizzo strategico e di programmazione economica e finanziaria e con il Rettore nelle funzioni di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche; - Garantisce il rispetto dei principi di autonomia dell'Università, libertà didattica e di ricerca dei docenti e dei diritti degli studenti; - Approva il Regolamento di Ateneo; - Approva, previo parere favorevole del Consiglio di Amministrazione per gli aspetti di propria competenza, i regolamenti sulla didattica e sulla ricerca, compresi quelli di competenza dei Dipartimenti, delle Strutture di raccordo, delle altre strutture di didattica e di ricerca, del Comitato di coordinamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo; - Formula proposte ed esprime pareri sul piano di sviluppo edilizio e infrastrutturale e sull'ordine di priorità degli interventi in relazione alle esigenze dell'attività didattica e di ricerca, sentiti i Dipartimenti, le Strutture di raccordo e le strutture decentrate e di servizio, e li sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;



	<ul style="list-style-type: none">- Esprime parere sulla proposta di bilancio unico di Ateneo di previsione annuale e triennale e sul bilancio unico di Ateneo d'esercizio;- Esprime parere e può proporre modifiche al documento di programmazione triennale di Ateneo formulato dal Rettore anche sulla base delle richieste e delle indicazioni formulate dai Dipartimenti e dalle strutture di Ateneo;- Formula proposte e esprime pareri in ordine all'attivazione, modifica e soppressione di Dipartimenti, Strutture di raccordo, Poli decentrati e delle altre strutture didattiche, di ricerca e di servizio, nonché alla istituzione, attivazione e disattivazione di corsi di studio;- Formula i criteri di ripartizione tra le diverse aree scientifiche individuate secondo le indicazioni ministeriali dei fondi previsti in bilancio per il finanziamento della ricerca tenendo conto della relativa tipologia e della attività e produttività;- Predisporre una relazione annuale sulla didattica e sulla ricerca sulla base dei dati forniti dalle Strutture di raccordo e dai Dipartimenti
<p>Consiglio di Amministrazione (CdA) (dall'art. 16 commi 1 e 2 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- È l'organo di indirizzo strategico, approva la programmazione finanziaria annuale e triennale e del personale ed esercita la vigilanza sulla sostenibilità finanziaria delle attività dell'Ateneo;- Approva, su proposta del Rettore e previo parere del Senato Accademico, il documento di programmazione triennale, nel rispetto dei principi di efficienza, di responsabilità finanziaria, di qualità e di eccellenza e in attuazione degli specifici impegni di internazionalizzazione della didattica e della ricerca;- Approva, su proposta del Rettore e previo parere del Senato Accademico, il bilancio unico di Ateneo di previsione annuale e triennale e il bilancio unico di Ateneo d'esercizio, e li trasmette al Ministero dell'Università e al Ministero dell'Economia e delle Finanze;- Delibera sulle proposte di attivazione, modifica e soppressione di Dipartimenti, Strutture di raccordo, Poli decentrati e delle altre strutture didattiche, di ricerca e di servizio;- Approva, previo parere del Senato Accademico, l'attivazione o la soppressione di corsi e sedi e adotta ogni altro provvedimento utile alle esigenze dell'attività didattica e di ricerca, sulla base delle linee guida stilate dal Senato Accademico e tenendo conto delle indicazioni fornite dai Dipartimenti, dalle Strutture di raccordo e dalle altre strutture di ricerca;- Esprime un parere vincolante sui Regolamenti in materia di didattica e di ricerca, compresi quelli dei Dipartimenti, delle Strutture di raccordo e delle altre strutture di ricerca;
<p>Direttore Generale (DG) (dall'art. 20 comma 2 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Coadiuvare il Rettore nell'elaborazione della proposta di piano triennale di fabbisogno del personale e di curarne l'esecuzione con riferimento al personale tecnico amministrativo;- Perseguire gli indirizzi strategici stabiliti dal Consiglio di Amministrazione;- Adotta gli atti relativi all'organizzazione degli uffici dei servizi tecnico-amministrativi nel rispetto degli indirizzi strategici fissati dal Consiglio di Amministrazione.
<p>Direttore del Dipartimento (DIR) (dall'art. 30 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Rappresenta il Dipartimento;- Convoca e presiede il Consiglio e la Giunta di Dipartimento;- Assicura l'esecuzione delle delibere degli organi del Dipartimento;- Presenta annualmente al Consiglio di Dipartimento la proposta di budget di previsione predisposta dalla Giunta, corredata dalla relazione tecnica;- Designa il Delegato del Dipartimento per la Didattica (DDD);- Monitora, in collaborazione con il DDD, il corretto svolgimento delle attività di didattica.
<p>Consiglio di Dipartimento (CdD)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Approva il Regolamento interno con il quale sono disciplinate le modalità di svolgimento delle attribuzioni del Dipartimento e l'organizzazione interna



<p>(dall'art. 28 comma 2 dello Statuto)</p>	<p>del medesimo, le norme di funzionamento degli organi e quanto altro ritenuto necessario per l'adempimento delle funzioni istituzionali;</p> <ul style="list-style-type: none">- Stabilisce i criteri generali per l'uso coordinato dei mezzi e degli strumenti in dotazione e per l'utilizzazione dei fondi assegnati al Dipartimento;- Delibera la proposta di costituzione o adesione alla/e Struttura/e di raccordo;- Propone con propria deliberazione, alle Strutture di raccordo, l'istituzione, l'attivazione, la modifica, la disattivazione dei Corsi di studio di cui all'art. 35 comma 1 lettere a) e d) dello Statuto dell'Università di Palermo;- Provvede, per quanto di competenza e ad integrazione della programmazione effettuata dalle Strutture di raccordo, al conferimento di incarichi di insegnamento o di attività integrative, anche attraverso la stipulazione di contratti di docenza;- Promuove, cura e rendiconta le attività legate ai tirocini curriculari ed extracurriculari;- Propone al Consiglio di Amministrazione le richieste di reclutamento o di trasferimento dei professori e dei ricercatori a tempo determinato ed indeterminato coerentemente con i piani della ricerca e della didattica e ne cura le relative procedure di proposta e di chiamata;- Approva il piano triennale di ricerca e definisce gli obiettivi e le aree di attività indicando le disponibilità di strutture, servizi, strumentazione e assicurando la libertà di ricerca dei singoli docenti;- Approva le convenzioni di ricerca e di consulenza e promuove accordi con soggetti pubblici e privati, per l'utilizzo di competenze specifiche e per il reperimento di fondi utili a svolgere attività inerenti alla ricerca e alla didattica;- Sottopone al Direttore Generale le richieste di attribuzione delle unità del personale tecnico-amministrativo in accordo sia con le esigenze di didattica e cioè in relazione ai corsi di studio, alla numerosità degli studenti e alle tipologie di attività svolte, sia con le esigenze di ricerca e cioè in relazione al volume delle risorse finanziarie, alla manutenzione dei locali e delle attrezzature;- Approva le richieste di finanziamento;- Delibera l'acquisto di materiale bibliografico, strumenti, attrezzature ed arredi, nonché l'esecuzione di lavori e la fornitura di servizi che non siano, per importo, di competenza del Direttore.- Garantisce, con il supporto della Scuola di afferenza, il rispetto dei requisiti di struttura dei CdS del Dipartimento
<p>Commissione di Gestione AQ della Didattica Dipartimentale (CAQ-DD)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Supporta il Direttore nelle attività di programmazione e di coordinamento delle azioni finalizzate allo svolgimento dell'attività didattica formulando proposte al Consiglio di Dipartimento;
<p>Delegato del Dipartimento per la Didattica (DDD)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Presiede la CAQ-DD;<ul style="list-style-type: none">- Promuove, guida, sorveglia e verifica l'efficacia delle attività di AQ in ambito di formazione all'interno del Dipartimento
<p>Il Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse (CCCdS/CI)</p> <p>(dall'art. 38 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Rappresenta il Corso di Studio nei rapporti con l'Ateneo e con l'esterno;- Presiede il CCdS/CI e lo convoca secondo le modalità previste dal Regolamento;- Collabora, come coordinatore della CAQ-CdS alla stesura dei Rapporti Annuale e Ciclici di Riesame CdS;- Promuove qualsiasi altra iniziativa volta al miglioramento della didattica, avendo cura di darne adeguata evidenza nelle procedure di qualità;- Monitora, in collaborazione con la CAQ-CdS e CAQ-DD, il corretto svolgimento delle assicurazione attività didattiche e dei servizi di supporto.



<p>Il Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse (CCdS/CI)</p> <p>(dall'art. 36, commi 3 e 4 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Coordina, programma, organizza e valuta l'attività didattica del corso di studio, sentiti i Dipartimenti e le Strutture di raccordo;- Elabora, delibera e propone alla SdR/S il manifesto degli studi;- Gestisce le carriere degli studenti, ivi compresi i programmi di mobilità degli studenti;- Nomina le commissioni d'esame di profitto e di laurea;- Formula ed approva il Regolamento organizzativo del CdS;- Coordina i programmi degli insegnamenti attivati.- Collaborano con la CPDS istituita presso la Struttura di raccordo per il monitoraggio dell'offerta formativa e la verifica della qualità della didattica.
<p>Commissione di gestione AQ del Corso di Studio di classe/interclasse (CAQ-CdS)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Provvede alla verifica e valutazione degli interventi mirati al miglioramento della gestione del CdS, e alla verifica ed analisi approfondita degli obiettivi e dell'impianto generale del CdS.- Redige inoltre i rapporti annuali e ciclico di Riesame. Il Rapporto Annuale di Riesame del CdS (Allegato n. III del Documento ANVUR) tiene sotto controllo la validità della progettazione, la permanenza delle risorse, attraverso il monitoraggio dei dati, la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati e la pianificazione di azioni di miglioramento. Il Rapporto di Riesame ciclico consiste nell'individuazione di azioni di miglioramento, valutando:<ul style="list-style-type: none">• l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del CdS;• le figure professionali di riferimento e le loro competenze;• la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal CdS nel suo complesso e dai singoli insegnamenti;• l'efficacia del sistema AQ del CdS;• i suggerimenti formulati dal PQA, dal NdV e dalla CP;• la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati in precedenza.
<p>Struttura di Raccordo/Scuola (SdR/S)</p> <p>(dall'art. 32 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Coordina e razionalizza le attività didattiche dei Dipartimenti che la costituiscono secondo criteri di affinità disciplinare. Le attività della SdR/S sono finalizzate alla circolazione del sapere, al trasferimento delle conoscenze e al miglioramento della qualità dell'offerta formativa e del livello di internazionalizzazione dell'Ateneo. La SdR/S si occupa della gestione dei servizi comuni, dell'organizzazione delle strutture assistenziali, ove presenti, nonché delle tipologie di attività che prevedano il raccordo delle strutture Dipartimentali e dell'organizzazione degli studi;- Propone al CdA l'istituzione, l'attivazione e la soppressione dei corsi di studio sulla base delle proposte dei Dipartimenti. Nella fase di attuazione dell'attività didattica, la SdR/S coordina l'organizzazione di attività formative relative a più CdS;- Coordina le richieste di finanziamento necessarie al funzionamento della struttura medesima, degli spazi e delle strutture comuni, ivi compresi aule, biblioteche e laboratori didattici, e assicura il rispetto degli impegni sulla fruizione di strutture e di servizi assunti dai Dipartimenti in sede di formulazione e ne vigila l'attuazione in sede di attivazione dell'offerta formativa;
<p>Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola (CPDS)</p> <p>(Documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Propone al NdV azioni per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche;- Attua divulgazione delle politiche adottate dall'Ateneo in tema qualità presso gli studenti;- Cura il monitoraggio dell'andamento degli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture;- Redigono una relazione annuale, attingendo dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonti disponibili istituzionalmente, valutando se:<ul style="list-style-type: none">• il progetto del CdS mantenga la dovuta attenzione alle funzioni e



<p>italiano”, 28 gennaio 2013)</p>	<p>competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, individuate tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo;</p> <ul style="list-style-type: none">• i risultati di apprendimento attesi siano efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento;• l’attività didattica dei docenti, i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature, siano efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;• i metodi di esame consentano di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;• al riesame annuale conseguano efficaci interventi correttivi del CdS negli anni successivi;• i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati• l’istituzione universitaria renda effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun CdS offerto.
<p>Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Attua l’implementazione e il controllo della “Politica per la Qualità” definita dal Rettore; in particolare organizza, supporta e monitora lo svolgimento delle procedure di assicurazione di qualità per le attività di ricerca;- Organizza e supervisiona strumenti comuni per l’AQ di Ateneo, vigilando sull’adeguato funzionamento anche attraverso azioni di monitoraggio, in accordo con il NdV;- Predisporre e trasmettere annualmente a SA e CdA una relazione sullo stato delle procedure di AQ di Ateneo;- Progetta e fornisce un’adeguata formazione e informazione agli attori coinvolti nell’AQ di Ateneo;- Organizza e monitora la rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati, nonché quella dei docenti;- Fornisce un supporto ai CdS, ai loro Coordinatori, ai Direttori dei Dipartimenti ed ai Presidenti delle Scuole nell’implementazione dell’AQ di Ateneo;- Supervisiona l’effettiva disponibilità e la correttezza dei flussi di dati utili per le procedure di AQ;- Supervisiona l’attività di Riesame annuale e ciclico dei CdS;- Supervisiona l’attività di redazione delle Schede SUA-CdS, verificandone la corretta compilazione;- Cura i flussi comunicativi con il NdV e le CPDS- Pianifica e coordina lo svolgimento di audit interni.
<p>Area Formazione</p>	<ul style="list-style-type: none">- Supporta l’attività del PQA;- Fornisce supporto tecnico-amministrativo agli attori coinvolti nel processo di AQ della didattica di Ateneo;- Fornisce consulenza normativa e procedurale sulla compilazione delle Schede SUA-CdS, rapporti di riesame annuali e ciclici;
<p>Nucleo di Valutazione (NdV) (art. 22 commi 1, 2 e 3 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- È l’organo dell’Ateneo preposto alla valutazione delle attività didattiche, di ricerca e amministrative al fine di promuovere nell’Ateneo, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento del rendimento dell’attività organizzativa e individuale.- Gli sono attribuite, in raccordo con l’attività dell’ANVUR, le funzioni di cui all’articolo 14 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale.- Valuta l’efficacia complessiva della gestione AQ di Ateneo;



- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Verifica la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica.- Accerta la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e delle sedi.- Verifica che i rapporti di riesame delle attività di formazione siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività di formazione.- Formula raccomandazioni volte a migliorare la qualità dell'attività didattica dell'Ateneo.- Redige annualmente una relazione secondo quanto previsto dall'Allegato VII del documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", e la invia al MIUR e all'ANVUR mediante le procedure informatiche previste |
|--|--|



D.R. 3053/2016

Gli Attori coinvolti nel processo di AQ della Ricerca Scientifica Dipartimentale sono:

- | | | |
|----|--|----------|
| a. | Il Rettore | |
| b. | Il Senato Accademico | (SA) |
| c. | Il Consiglio di Amministrazione | (CdA) |
| d. | Il Direttore Generale | (DG) |
| e. | Il Direttore di Dipartimento | (DIR) |
| f. | Il Consiglio di Dipartimento | (CdD) |
| g. | La Commissione di Gestione AQ della Ricerca Dipartimentale | (CAQ-RD) |
| h. | Il Delegato del Dipartimento per la Ricerca | (DDR) |
| i. | Il Presidio della Qualità di Ateneo | (PQA) |
| j. | L'Area Ricerca e sviluppo | (ARS) |
| k. | Il Nucleo di Valutazione | (NdV) |

Attore	Compiti e funzioni
Rettore (dall'art. 14 comma 2 dello Statuto)	<ul style="list-style-type: none"> Svolge le funzioni di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche; emana lo Statuto e i Regolamenti approvati dagli organi competenti; Formula la proposta del documento di programmazione triennale di Ateneo; Formula al CdA la proposta del bilancio unico di Ateneo di previsione annuale e triennale e del bilancio unico d'esercizio; Presenta al Ministero le relazioni periodiche sull'attività didattica e di ricerca dell'Ateneo previste dalla legge; Esercita tutte le altre attribuzioni che gli sono demandate dalle norme generali del vigente ordinamento universitario, dallo Statuto, dai Regolamenti ed è titolare di ogni altra funzione non espressamente attribuita dallo Statuto ad altri organi.
Senato Accademico (SA) (dall'art. 18 commi 1, 2 e 3 dello Statuto)	<ul style="list-style-type: none"> Esprime parere e può proporre modifiche al documento di programmazione triennale di Ateneo formulato dal Rettore anche sulla base delle richieste e delle indicazioni formulate dai Dipartimenti e dalle strutture di Ateneo; formula proposte e esprime pareri in ordine all'attivazione, modifica e soppressione di Dipartimenti, SdR/S, Poli decentrati e delle altre strutture didattiche, di ricerca e di servizio, nonché alla istituzione, attivazione e disattivazione di CdS; formula i criteri di ripartizione tra le diverse aree scientifiche individuate secondo le indicazioni ministeriali dei fondi previsti in bilancio per il finanziamento della ricerca tenendo conto della relativa tipologia e della attività e produttività; predispone una relazione annuale sulla didattica e sulla ricerca sulla base dei dati forniti dalle SdR/S e dai Dipartimenti.
Consiglio di Amministrazione (CdA) (dall'art. 16 commi 1 e 2 dello Statuto)	<ul style="list-style-type: none"> È l'organo di indirizzo strategico, approva la programmazione finanziaria annuale e triennale e del personale ed esercita la vigilanza sulla sostenibilità finanziaria delle attività dell'Ateneo; Approva, su proposta del Rettore e previo parere del SA, il documento di programmazione triennale, nel rispetto dei principi di efficienza, di responsabilità finanziaria, di qualità e di eccellenza e in attuazione degli specifici impegni di internazionalizzazione della didattica e della ricerca; Approva, su proposta del Rettore e previo parere del SA, il bilancio unico di Ateneo di previsione annuale e triennale e il bilancio unico di Ateneo d'esercizio, e li trasmette al Ministero dell'Università e al Ministero dell'Economia e delle Finanze; Delibera sulle proposte di attivazione, modifica e soppressione di Dipartimenti, SdR/S, Poli decentrati e delle altre strutture didattiche, di ricerca e di servizio; Approva, previo parere del SA, l'attivazione o la soppressione di corsi e sedi e adotta ogni altro provvedimento utile alle esigenze dell'attività didattica e di ricerca, sulla base delle linee guida stilate dal SA e tenendo conto delle indicazioni fornite dai Dipartimenti, dalle SdR/S e dalle altre strutture di ricerca; Esprime un parere vincolante sui Regolamenti in materia di didattica e di ricerca, compresi quelli dei Dipartimenti, delle SdR/S e delle altre strutture di ricerca.
Direttore Generale (DG)	<ul style="list-style-type: none"> Coadiuvare il Rettore nell'elaborazione della proposta di piano triennale di fabbisogno del personale e di curarne l'esecuzione con riferimento al personale Tecnico-Amministrativo;



<p>(dall'art. 20 comma 2 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Persegue gli indirizzi strategici stabiliti dal CdA;• Adotta gli atti relativi all'organizzazione degli uffici dei servizi Tecnico-Amministrativi nel rispetto degli indirizzi strategici fissati dal CdA.
<p>Direttore del Dipartimento (DIR) (dall'art. 30 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Rappresenta il Dipartimento pertanto è responsabile della compilazione e dei contenuti della scheda SUA-RD;• Convoca e presiede il Consiglio e la Giunta di Dipartimento;• assicura l'esecuzione delle delibere degli organi del Dipartimento;• Presenta annualmente al CdD la proposta di budget di previsione predisposta dalla Giunta, corredata dalla relazione tecnica;• Designa il DDR;• Monitora, in collaborazione con il DDR, l'implementazione delle azioni di miglioramento indicate all'interno della Scheda Unica Annuale (Sua-RD)• Monitora, in collaborazione con il DDR, il corretto svolgimento delle attività di ricerca scientifica.
<p>Il Consiglio di Dipartimento (CdD) (dall'art. 28 comma 2 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Approva il Regolamento interno con il quale sono disciplinate le modalità di svolgimento delle attribuzioni del Dipartimento e l'organizzazione interna del medesimo, le norme di funzionamento degli organi e quanto altro ritenuto necessario per l'adempimento delle funzioni istituzionali;• Stabilisce i criteri generali per l'uso coordinato dei mezzi e degli strumenti in dotazione e per l'utilizzazione dei fondi assegnati al Dipartimento;• Approva il piano triennale di ricerca e definisce gli obiettivi e le aree di attività indicando le disponibilità di strutture, servizi, strumentazione e assicurando la libertà di ricerca dei singoli docenti;• Approva le convenzioni di ricerca e di consulenza e promuove accordi con soggetti pubblici e privati, per l'utilizzo di competenze specifiche e per il reperimento di fondi utili a svolgere attività inerenti alla ricerca e alla didattica;• Propone al CdA le richieste di reclutamento o di trasferimento dei professori e dei ricercatori a tempo determinato ed indeterminato coerentemente con i piani della ricerca e della didattica e ne cura le relative procedure di proposta e di chiamata;• Sottopone al DG le richieste di attribuzione delle unità del personale Tecnico-Amministrativo in accordo sia con le esigenze di didattica e cioè in relazione ai CdS, alla numerosità degli studenti e alle tipologie di attività svolte, sia con le esigenze di ricerca e cioè in relazione al volume delle risorse finanziarie, alla manutenzione dei locali e delle attrezzature;• Approva le richieste di finanziamento;• Delibera l'acquisto di materiale bibliografico, strumenti, attrezzature ed arredi, nonché l'esecuzione di lavori e la fornitura di servizi che non siano, per importo, di competenza del DIR.• Garantisce lo svolgimento e il coordinamento delle attività di ricerca nell'ambito dei settori scientifico-disciplinari che vi sono rappresentati;• Garantisce la promozione e lo sviluppo dei processi di internazionalizzazione della ricerca, attraverso la creazione di reti e forme di mobilità;• Garantisce il riconoscimento del merito e della qualità mediante forme di valutazione e incentivazione con l'ausilio della CAQ-RD;• Promuove la collaborazione con soggetti esterni all'Ateneo, finalizzata all'innovazione culturale, scientifica e tecnologica, con attenzione anche allo sviluppo sociale ed economico del territorio;• Promuove il trasferimento dei risultati della ricerca, delle conoscenze e delle informazioni al mondo del lavoro, della produzione e dei servizi;• Promuove il sostegno allo sviluppo di autonome iniziative imprenditoriali da parte di studenti, giovani laureati, ricercatori in formazione;• Garantisce la sostenibilità economico-finanziaria della RD;• Garantisce il rispetto dei requisiti di struttura della RD;• Garantisce il rispetto dei requisiti di AQ della RD;• Approva la progettazione e la programmazione della SUA-RD proposta dalla CAQ-RD nella relazione annuale della ricerca ed inserita nella scheda SUA-RD, da intendersi quale dichiarazione degli obiettivi di ricerca del Dipartimento in linea con il piano strategico di Ateneo (Scheda SUA-RD quadro A1 "Dichiarazione degli obiettivi di



	<p>ricerca del Dipartimento”);</p> <ul style="list-style-type: none">• Approva i Rapporti annuali e pluriennali sulle attività di ricerca, da intendersi come Rapporti annuali e ciclici di riesame sulle attività di ricerca, in correlazione agli obiettivi prefissati e agli indicatori definiti dalla CAQ-RD (Scheda SUA-RD quadro B3 “Riesame della Ricerca Dipartimentale”).
<p>Commissione di Gestione AQ della Ricerca Dipartimentale (CAQ-RD)</p> <p>(modificato dal D.R. 586 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Supporta il Direttore nelle attività di programmazione e di coordinamento delle azioni finalizzate allo sviluppo della ricerca scientifica, formulando proposte al CdD;• Supporta il Direttore nell’elaborazione della programmazione annuale e pluriennale della ricerca, in correlazione agli obiettivi prefissati e agli indicatori definiti dall’Ateneo e dagli organismi esterni preposti alla valutazione, in conformità alle disposizioni vigenti (Scheda SUA-RD quadro A1 “Dichiarazione degli obiettivi di ricerca del Dipartimento”);• Supporta il Direttore nel monitoraggio degli indicatori individuati dalla Commissione stessa, definiti dall’Ateneo e dagli organismi esterni preposti alla valutazione;• Supporta il Direttore nell’elaborazione della Relazione annuale e pluriennale sulle attività di ricerca, da intendersi come Rapporti annuali e pluriennali di riesame (Scheda SUA-RD quadro B3 “Riesame della Ricerca Dipartimentale”);• Presenta al CdD i Rapporti annuali e pluriennali sulla ricerca;• Recepisce dai gruppi di ricerca o dalle Sezioni le rispettive relazioni sulle attività svolte nell’anno/i precedente/i;• Verifica, in tema di ricerca Dipartimentale, l’efficacia degli interventi migliorativi adottati e la pianificazione delle azioni di miglioramento.
<p>Delegato del Dipartimento per la Ricerca (DDR)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Presiede la CAQ-RD;- Collabora alla stesura dei rapporti annuale e pluriennali di riesame RD;- Promuove, guida, sorveglia e verifica l’efficacia delle attività di AQ in ambito di ricerca all’interno del Dipartimento;- Garantisce il corretto flusso informativo tra il PQA e il Dipartimento;- Monitora il corretto svolgimento delle attività scientifiche e dei servizi di supporto alla ricerca.
<p>Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Attua l’implementazione e il controllo della “Politica per la Qualità” definita dal Rettore in particolare organizza, supporta e monitora lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca;- Organizza e supervisiona strumenti comuni per l’AQ di Ateneo, vigilando sull’adeguato funzionamento anche attraverso azioni di monitoraggio, in accordo con il NdV;- Predisporre e trasmette annualmente a SA e CdA una relazione sullo stato delle procedure di AQ di Ateneo;- Progetta e fornisce un’adeguata formazione e informazione agli attori coinvolti nell’AQ di Ateneo;- Fornisce un supporto ai Direttori dei Dipartimenti, ai Delegati Dipartimentali alla Ricerca nell’implementazione dell’AQ di Ateneo;- Fornisce supporto alle CAQ-RD per perseguire il miglioramento dell’efficacia dello svolgimento delle funzioni delle commissioni stesse;- Supervisiona l’effettiva disponibilità e la correttezza dei flussi di dati utili per le procedure di AQ, in particolare organizza, monitora e verifica i flussi informativi da e per il NdV;- Supervisiona l’attività di Riesame annuale e pluriennale della RD;- Supervisiona l’attività di redazione delle Schede Sua-RD, verificandone la corretta compilazione;- Pianifica e coordina lo svolgimento di audit interni.
<p>Area Ricerca e Sviluppo (ARS)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Supporta l’attività del PQA;- Fornisce supporto Tecnico Amministrativo agli attori coinvolti nel processo di AQ della ricerca di Ateneo e Dipartimentale;- Fornisce consulenza normativa e procedurale sulla compilazione delle Schede SUA-RD;- Coadiuvare il Rettore, per mezzo dei suoi Delegati, nella stesura della Scheda SUA-RD di Ateneo, relativamente ai dati assegnati (quadri di pertinenza Ateneo) e alla terza missione; in particolare coordina il reperimento dei dati attraverso referenti amministrativi individuati negli specifici uffici preposti;- Supporta l’attività scientifica dell’Ateneo per la presentazione dei progetti nazionali e



	<p>internazionali, coadiuva il corpo docente nelle attività loro richieste dalla SUA-RD, gestisce il Catalogo di Ateneo (repository), istruisce pratiche da sottoporre agli organi di governo dell'Ateneo inerenti la ricerca scientifica, promuove attività di formazione ed aggiornamento dei docenti e del personale Tecnico-Amministrativo, partecipa agli audit interni ed esterni.</p>
<p>Nucleo di Valutazione (NdV) (art. 22 commi 1, 2 e 3 dello Statuto)</p>	<ul style="list-style-type: none">- È l'organo dell'Ateneo preposto alla valutazione delle attività didattiche, di ricerca e amministrative al fine di promuovere nell'Ateneo, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento del rendimento dell'attività organizzativa e individuale.- Deve verificare l'attività di ricerca svolta dai dipartimenti.- Gli Sono attribuite, in raccordo con l'attività dell'ANVUR, le funzioni di cui all'articolo 14 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale.- Valuta l'efficacia complessiva della gestione AQ di Ateneo;- Verifica la qualità e l'efficacia della ricerca scientifica;- Accerta se l'organizzazione e l'attività documentata dal PQA siano strutturate in modo adeguato a perseguire l'AQ con riferimento alla ricerca Dipartimentale e nell'Ateneo nel suo complesso;- Verifica l'adeguatezza dei criteri di assegnazione delle risorse ai Dipartimenti e all'interno dei Dipartimenti;- Redige annualmente una relazione secondo quanto previsto dall'Allegato VII del documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", e la invia al MIUR e all'ANVUR mediante le procedure informatiche previste.