



## DOCUMENTI E PARERI DEL PRESIDIO DI QUALITÀ

16 dicembre 2014

### Flussi informativi

**Seduta del PQA del 16/12/2014 – Verbale n. 22 – Punto odg 8**

**Documenti di riferimento:**

Documento sull'organizzazione e verifica dei flussi informativi.

**Documento pubblicato sul sito del Presidio di Qualità**

## Flussi informativi

16 dicembre 2014

Procedura – Presidio di Qualità di Ateneo (PQA)	
Rif. Allegato 1 – Documento AVA “Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano” – 9.01.2013	<b>ORGANIZZAZIONE E VERIFICA DEI FLUSSI INFORMATIVI</b>
Approvato nella seduta del PQA del 16.12.2014	

### SOMMARIO

1	Scopo .....	Pag. 1
2	Applicabilità .....	Pag. 2
3	Riferimenti .....	Pag. 2
4	Schema generale del processo e canali comunicativi .....	Pag. 2
4.1	Flusso informativo primario .....	Pag. 2
4.2	Flusso informativo operativo .....	Pag. 4
4.3	Flusso informativo operativo tra i diversi attori interni del Presidio.....	Pag. 5
4.4	Flusso informativo operativo tra i diversi attori presenti in Ateneo .....	Pag. 6

REVISIONI		
N° Revisione	Data Revisione	DESCRIZIONE
00		Prima emissione
Il Presidente del Presidio di Qualità		
Il Responsabile dell'UOB “Accreditamento e gestione della assicurazione di qualità della Sede e dei Corsi di Studio”		

## 1. Scopo

La presente procedura è finalizzata a garantire un'organizzazione sistematica della gestione e verifica delle comunicazioni e, in generale, del flusso informativo fra il Presidio per la Qualità dell'Ateneo (PQA) e gli Organi Accademici ( Rettore, Senato Accademico (SA), Consiglio di Amministrazione (CdA), Nucleo di Valutazione (NdV)), le Commissioni Paritetiche delle Scuole (CPDS), i Corsi di Studio (CdS) e le Parti interessate interne ed esterne all'Università di Palermo.

## 2. Applicabilità

Questa procedura si applica al contesto organizzativo della Assicurazione Qualità prevista dall'Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario, stabilita dall'ANVUR con il documento approvato dal Consiglio Direttivo il 9 gennaio 2013, e applicata presso l'Ateneo di Palermo (UNIPA).

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nel seguito del documento.

L'aggiornamento della presente procedura è di responsabilità del Presidente del PQA e del Responsabile dell'UOB "Accreditamento e gestione della assicurazione di qualità della Sede e dei Corsi di Studio"

## 3. Riferimenti

La procedura si fonda seguenti riferimenti:

- a) D.M. 47/2013 del 30.01.2013 "Decreto Autovalutazione, Accredimento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e Valutazione periodica";
- b) D.M. 1059/2013 del 23.12.2013 "Autovalutazione, Accredimento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e Valutazione periodica adeguamenti e integrazioni al DM 30 gennaio 2013, n.47"
- c) Documento ANVUR-AVA "Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano" approvato dal Consiglio Direttivo del 9.01.2013;
- d) Delibera del Presidio di Qualità del 11.11.2014 Punto N.1 "Azioni di coordinamento tra il Presidio di Qualità ed il Nucleo di Valutazione per i processi di AQ".

## 4. Schema generale del processo e canali comunicativi

Si riporta nel seguente documento come si identificano i soggetti interessati al processo informativo richiesto dall'Assicurazione della Qualità e come essi risultano interconnessi rispetto alla tipologia di comunicazione.

#### 4.1 Flusso informativo primario

Con riferimento all'Allegato 1 "Composizione e requisiti per i Presidi di Qualità" del Documento AVA ed in particolare al Quadro B - "Funzione delle attività formative" a cura del Presidio Qualità, il PQA ha predisposto un sistema di comunicazione formale e informale atto a garantire a tutti gli attori le giuste informazioni per:

- a) valutare l'efficacia complessiva della gestione in AQ della didattica e della ricerca;
- b) accertare se l'organizzazione e l'attività, documentata, del Presidio della Qualità siano strutturate in modo efficace tale da mettere in atto l'AQ nelle singole articolazioni interne (Corsi di Studio, Strutture di raccordo, Dipartimenti) e nell'Ateneo nel suo complesso;
- c) accertare se l'organizzazione dell'Ateneo e delle sue articolazioni interne (Dipartimenti, Corsi di Studio, Scuole) attraverso le proprie azioni concrete, opportunamente documentate, dimostri che quanto previsto e programmato dai Corsi di Studio e dai Dipartimenti è effettivamente tenuto sotto controllo in modo sistematico e documentato, cioè compiendo tutte le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi e verificarne il grado di raggiungimento;
- d) accertare la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'Accreditamento Iniziale e Periodico dei Corsi di Studio e della Sede;
- e) accertare se i Coordinatori dei Corsi di Studio, i Consigli di Corso di Studio e gli Organi di Governo dell'Ateneo (Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico) tengano conto dell'attività del Presidio della Qualità per l'assicurazione della qualità della didattica e delle valutazioni e delle proposte avanzate dalla Commissione Paritetica Docenti - Studenti nella Relazione Annuale;
- f) accertare se i Direttori di Dipartimento, i Consigli di Dipartimento e gli Organi di Governo dell'Ateneo (Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico) tengano conto dell'attività del Presidio della Qualità per l'assicurazione della qualità della ricerca;
- g) verificare che i Rapporti di Riesame delle attività di formazione (Scheda SUA-CdS) siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività di formazione;
- h) verificare che i Rapporti di Riesame delle attività di ricerca (Scheda SUA-RD) siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività di ricerca;
- i) formulare raccomandazioni volte a migliorare la qualità dell'attività didattica e di ricerca dell'Ateneo.

Gli strumenti operativi adottati per garantire le giuste informazioni operative sono molteplici e devono essere utilizzati a seconda del livello di formalità della comunicazione richiesta.

Per comunicazioni di servizio il PQA ha attivato una sezione del sito web di ateneo



(<http://portale.unipa.it/ateneo/presidio-di-qualit-di-ateneo/documenti/Circolari/>) con il quale garantisce la pubblicazione di tutte le circolari e le note emanate dal Presidente del Presidio di Qualità.

Per richieste strutturate, chiarimenti, decisioni programmatiche comunque relative ai diversi adempimenti previsti dalla normativa AVA, il PQA ha predisposto momenti di consultazione diretta con le strutture interessate attivabili anche tramite richieste da parte delle strutture di ricerca e didattiche su tematiche specifiche.

Sul sito web <http://portale.unipa.it/ateneo/presidio-di-qualit-di-ateneo/> sono reperibili tutte le informazioni sull'organizzazione e le attività del PQA, ed in particolare:

- 1) Normativa nazionale e Regolamenti di Ateneo;
- 2) Convocazioni e Verbali delle adunanze del PQA;
- 3) Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- 4) Verbali di Riesame;
- 5) Esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica;
- 6) Decreti Rettorali, Delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione;
- 7) Flussi documentali prodotti dal PQA nell'ambito delle procedure AVA-ANVUR (Documenti e Pareri del PQA);
- 8) Materiale didattico delle attività formative organizzate dal PQA.

Nel rispetto della formalizzazione prevista dai Sistemi di Gestione finalizzati all'Assicurazione Qualità, il PQA garantisce la verbalizzazione e la successiva condivisione del verbale delle adunanze all'indirizzo <http://portale.unipa.it/ateneo/presidio-di-qualit-di-ateneo/convocazioni-e-verbali/verbali/>.

Alle adunanze possono essere invitate dal PQA tutte le Parti Interessate legate alla tematica oggetto del tavolo di lavoro (es. Organi di Governo, Settore Ordinamenti Didattici, Area Ricerca, Sistema Informativo di Ateneo, Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Delegati del Rettore, ecc.).

#### **4.2 Flusso informativo operativo interno al Presidio per la Qualità**

Il flusso operativo relativo a tutte le comunicazioni interne, inerenti l'organizzazione e le attività del Presidio della Qualità riguardanti l'Assicurazione della Qualità, prevede flussi informativi con i seguenti soggetti:

- a) Coordinatore del Corso di Studio che trasmette la Scheda SUA-CdS e il Rapporto Annuale di Riesame;
- b) Presidente della Commissione Paritetica Docenti-Studenti che trasmette la Relazione Annuale;

- c) Delegato alla Ricerca del Direttore del Dipartimento che trasmette la Scheda SUA-RD e il Rapporto Annuale di Riesame della ricerca dipartimentale;
- d) Funzionari del Settore “Ordinamenti Didattici”;
- e) Funzionari dell’Area della Ricerca;
- f) Funzionari del Sistema Informativo di Ateneo;
- g) Funzionari delle Segreterie Studenti;
- h) Ufficio Statistica di Ateneo.

Nelle proprie comunicazioni il PQA mette a disposizione dei Dipartimenti, dei Corsi di Studio e delle Scuole il suo know-how tramite incontri formativi e/o riunioni specifiche indette o richieste dai vari soggetti coinvolti.

Il PQA al fine di assistere i soggetti coinvolti nell'Assicurazione della Qualità può comunicare specifiche *Linee Guida operative, Circolari o Format* di riferimento.

#### **4.3 Flusso informativo operativo tra il Presidio e i diversi attori presenti in Ateneo interessati alla Assicurazione della Qualità**

Il flusso operativo relativo a tutte le comunicazioni riguardanti l'Assicurazione della Qualità fra PQA, parti interessate interne ed esterne, Organi di Governo, Area “Formazione, cultura e servizi agli studenti”, Area “Ricerca e Sviluppo”, Area “Servizi a rete”, Coordinatori di CdS, Delegati del Direttore alla Ricerca Dipartimentale, Consiglio degli studenti è rappresentato nello schema di **Figura 1**.

Il Presidente del PQA riferisce, periodicamente, al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione gli esiti delle adunanze del PQA.

#### **4.4 Flusso informativo operativo tra i diversi attori di Ateneo**

Il flusso operativo relativo a tutte le comunicazioni riguardanti l'Assicurazione della Qualità all'interno dell'Ateneo coinvolge più attori, ognuno per la propria parte nel rispetto dello Statuto dell'Università di Palermo e dei Regolamenti e delle Normative vigenti.

Il Magnifico Rettore, direttamente o attraverso la propria Segreteria Tecnica, utilizza flussi informativi inerenti l'Assicurazione della Qualità di tipo formale attraverso diversi mezzi, quali e-mail e delibere.

Il PQA, il NdV, il Direttore Generale e tutte le altre parti interessate utilizzano, oltre a quanto già descritto nei precedenti paragrafi, flussi informativi di due tipi, informali (per comunicazioni urgenti, attività di prima organizzazione) con l'utilizzo del mezzo telefonico o e-mail non certificata o formali (per Linee Guida, relazioni valutative, dati elaborati ecc. nel rispetto dei relativi ruoli) attraverso protocollo informatico.



L'Area "Formazione, Cultura e Servizi agli Studenti" può avvalersi per la gestione dei propri flussi informativi inerenti l'Assicurazione della Qualità, di tutti i mezzi disponibili formali o informali, quali telefono, fax, e-mail (certificata o meno), verbalizzazione di riunioni operative con i diversi attori della Assicurazione della Qualità.

Le Commissioni Paritetiche delle Scuole e i Consigli di Corso di Studio si avvalgono, per la gestione dei propri flussi informativi, di comunicazioni formali inerenti la gestione della Assicurazione della Qualità attraverso l'utilizzo del protocollo informatico; per le comunicazioni informali legate a chiarimenti o organizzazione generale del lavoro, possono essere utilizzati altri sistemi quali telefono o e-mail non certificate.