



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO



Presidio di Qualità  
Università degli Studi di Palermo

**MANUALE**  
**DEI FLUSSI INFORMATIVI DEI**  
**PROCESSI DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ (AQ)**

Approvato in PQA il 28/04/2023



## PARTE GENERALE

1. Premessa.....	3
2. Finalità .....	3
3. Riferimenti normativi .....	4
4. Ambito di applicazione .....	5

## PARTE I - I FLUSSI INFORMATIVI

5. Definizione .....	5
6. Flusso informativo primario .....	5
7. Flusso informativo operativo .....	6

## PARTE II - FLUSSI INFORMATIVI DEI PROCESSI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

8. Attori e documenti della Formazione .....	6
9. I processi di AQ della Formazione.....	7
10. I flussi informativi della Formazione.....	7

## PARTE III - FLUSSI INFORMATIVI DEI PROCESSI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DI RICERCA E TERZA MISSIONE

11. Attori e documenti della Ricerca e Terza Missione .....	10
12. I processi di AQ della Ricerca e Terza Missione .....	11
13. I flussi informativi della Ricerca e Terza Missione .....	11

## PARTE IV - FLUSSI INFORMATIVI DEI PROCESSI RELATIVI ALL'INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

14. Accesso, divulgazione e condivisione .....	13
--	----



## PARTE GENERALE

### 1. Premessa

In questa premessa viene fornito un inquadramento generale dei flussi informativi nel sistema AVA. **AVA** (Autovalutazione, Valutazione e Accredimento), è l'insieme delle procedure relative alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, che mirano al miglioramento della qualità dell'istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la Società.

Questo manuale si ispira alle **Linee Guida per il sistema di Assicurazione della Qualità degli Atenei** (Approvate con DCD ANVUR n. 211 del 12 ottobre 2022) che fanno riferimento al **Modello AVA 3**, con particolare riferimento ai requisiti per la costruzione del Sistema di AQ negli Atenei, nonché alle indicazioni operative per il pieno conseguimento della **qualità** della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali svolte negli Atenei.

In particolare, si richiamano due concetti guida che consentono di contestualizzare la natura e la gestione dei flussi informativi nel più ampio modello di riferimento sinteticamente indicato.

- a) **Assicurazione di qualità (AQ)**: Insieme dei processi, attività e iniziative tesi a realizzare la Qualità dell'Ateneo. Ed in particolare si può individuare un'Assicurazione di **qualità interna**: Insieme dei processi, **flussi**, attività e iniziative attraverso cui l'Ateneo si impegna, mediante i propri Organi di Governo, strutture e attori, a realizzare la strategia per la qualità. Inoltre, esiste anche un'Assicurazione di **qualità esterna** di competenza ministeriale, degli enti internazionali di accreditamento e delle agenzie di valutazione, che consiste nell'accertare l'efficacia del sistema di Assicurazione di Qualità Interna dell'Ateneo.
- b) **Miglioramento continuo**: la tensione al miglioramento rappresenta ciò che alimenta lo spirito propulsivo e programmatico dell'Ateneo di Palermo che non si esaurisce nello svolgimento delle attività e si sostanzia di una azione di riflessività, intesa come esercizio costante di riesame e autovalutazione. Questo implica una gestione sistematica anche dei **flussi informativi** che consentano una verifica delle comunicazioni e del relativo materiale documentale richiesto per l'Assicurazione di Qualità di Ateneo.

### 2. Finalità

Il manuale dei flussi informativi ha lo scopo di tracciare la procedura per garantire un'organizzazione sistematica ed efficiente nella gestione e verifica delle comunicazioni e, in generale, del flusso informativo fra il Presidio per la Qualità dell'Ateneo (PQA) e gli Organi di Governo (OO.GG.: Rettore, Senato Accademico-SA, Consiglio di Amministrazione-CdA), il Nucleo di valutazione-NdV, i Dipartimenti (le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti -CPDS, i Corsi di Studio (CdS) e tutte le Parti interessate interne ed esterne all'Università di Palermo, ai fini del regolare svolgimento dei processi di Assicurazione della Qualità.

Nella corrispondenza e nella gestione dei flussi informativi si sottolinea anche il ruolo della struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo e di tutti gli organi consultivi e centri di servizio che contribuiscono all'efficacia di tali flussi.



### 3. Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi sulla base dei quali è stato elaborato il presente manuale sono:

- **L. 30 dicembre 2010, n. 240**, “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.lgs. 27 gennaio 2012, n. 19**, “Valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'articolo 5, comma 1, lettera a), della legge 30 dicembre 2010, n. 240”.
- **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)(2015)**;
- **D.M. 25 marzo 2021, n. 289**, “Linee generali d'indirizzo della programmazione triennale del sistema universitario per il triennio 2021-2023”.
- **D.M. 14 ottobre 2021, n. 1154**, “Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio”, e ss.mm.ii.
- **“Linee guida per il sistema di assicurazione di qualità negli Atenei” (AVA 3)** (approvate con Delibera del Consiglio Direttivo dell'ANVUR n. 211 del 12 ottobre 2022).
- **Linee guida per il sistema di assicurazione della qualità in Ateneo (2020)**.
- **Piano Strategico 2021-2023 di Ateneo e addendum 2022-2023**.
- **Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024 di Ateneo**.
- **Documento delle azioni per la politica di qualità dell'Ateneo (2023)**.

In particolare, gli **Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (2015)** sottolineano che “Policies and processes are the main pillars of a coherent institutional quality assurance system that forms a cycle for continuous improvement and contributes to the accountability of the institution. It supports the development of quality culture in which all internal stakeholders assume responsibility for quality and engage in quality assurance at all levels of the institution. In order to facilitate this, the policy has a formal status and is publicly available”. (1.1 Policy for quality assurance).

Le **“Linee guida per il sistema di assicurazione di qualità negli Atenei” (2022) (AVA 3)** dell'ANVUR stabiliscono con chiarezza che: “I Presidi di Qualità (PQA) di Ateneo sono chiamati a supportare le strutture dell'Ateneo nella costruzione del Sistema di Assicurazione della Qualità e nello svolgimento dei processi di autovalutazione, a monitorarne l'efficacia attuando, laddove necessario, azioni di miglioramento e a garantire il corretto flusso di informazioni tra gli organi/strutture preposti all'AQ.” (1.1 “Autovalutazione degli atenei”).

Inoltre, le Linee guida sottolineano che: “sono stati rivisti i requisiti di qualità delle sedi prestando maggiore attenzione a: (...) integrazione sistemica di politiche, strategie, obiettivi strategici e operativi; architettura del Sistema di Governo e del Sistema di AQ dell'Ateneo; monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati; riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ dell'Ateneo per assicurare il continuo allineamento alle politiche e alle strategie dell'Ateneo; risorse umane, economico-finanziarie, strutturali, infrastrutturali e informative in una logica di



pianificazione e gestione allineata alla pianificazione strategica” (2.1 “Evoluzione dei Requisiti e degli Indicatori di Qualità”, p. 10).

Infine, nelle Linee guida viene esplicitato il ruolo del PQA nell’articolazione dei processi di Assicurazione di Qualità dell’Ateneo, anche attraverso specifica rappresentazione (3. “I Requisiti di Assicurazione della Qualità delle Sedi, dei Corsi di Studio, dei Corsi di Dottorato della ricerca e dei Dipartimenti”).

#### **4. Ambito di applicazione**

L’insieme delle procedure definite nel presente Manuale si applica al contesto organizzativo dell’AQ stabilito dalle “Linee guida per il sistema di assicurazione di qualità negli Atenei” (2022) dell’ANVUR, approvate con Delibera del Consiglio Direttivo n. 211 del 12 ottobre 2022, e applicate presso l’Ateneo di Palermo (UNIPA).

Le responsabilità relative all'applicazione delle presenti procedure sono riportate nel seguito del documento. L’aggiornamento delle stesse è di responsabilità del Presidente del PQA.

I principali ambiti di applicazione delle presenti procedure sono:

- a) l’ambito della Formazione;
- b) l’ambito della Ricerca e della Terza Missione.

### **PARTE I - I FLUSSI INFORMATIVI**

#### **5. Definizione**

I flussi informativi sono da intendersi come l’insieme delle informazioni e comunicazioni trasmesse all’interno dei processi informativi dagli attori dell’AQ, interna ed esterna all’Ateneo di Palermo.

In riferimento all’ambito di azione possono essere individuati:

- a) **un flusso informativo esterno** tra il Presidio di Qualità e gli attori esterni all’Ateneo e che sono interessati ad accertare l’efficacia del sistema di AQ interna dell’Ateneo
- b) **un flusso informativo interno** tra il Presidio di Qualità e gli attori che operano all’interno dell’Ateneo e che sono interessati, direttamente e/o indirettamente, all’AQ.

In relazione alla natura del flusso informativo possono, inoltre, essere distinti i seguenti flussi: flusso informativo primario e flusso informativo operativo.

#### **6. Flusso informativo primario**

Il flusso informativo primario include l’insieme delle informazioni e comunicazioni trasmesse nell’ambito di processi primari, con particolare riferimento alla progettazione dei servizi erogati, all’erogazione delle attività didattiche e dei servizi formativi e di orientamento dei CdS, alle attività didattiche e di supporto pre/post lauream, alla programmazione ed erogazione delle attività di ricerca scientifica e tecnologica, alla terza missione.

## 7. Flusso informativo operativo

Il flusso informativo operativo include l'insieme delle informazioni e comunicazioni trasmesse nell'ambito di processi operativi o di supporto al processo primario, con particolare riferimento al monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi, alla pianificazione e controllo del Sistema AQ, alla gestione delle risorse (infrastrutturali e relative all'ambiente di lavoro, alla formazione del personale, all'acquisizione di beni e servizi).

I suddetti flussi informativi sono sinteticamente riportati in Figura 1.

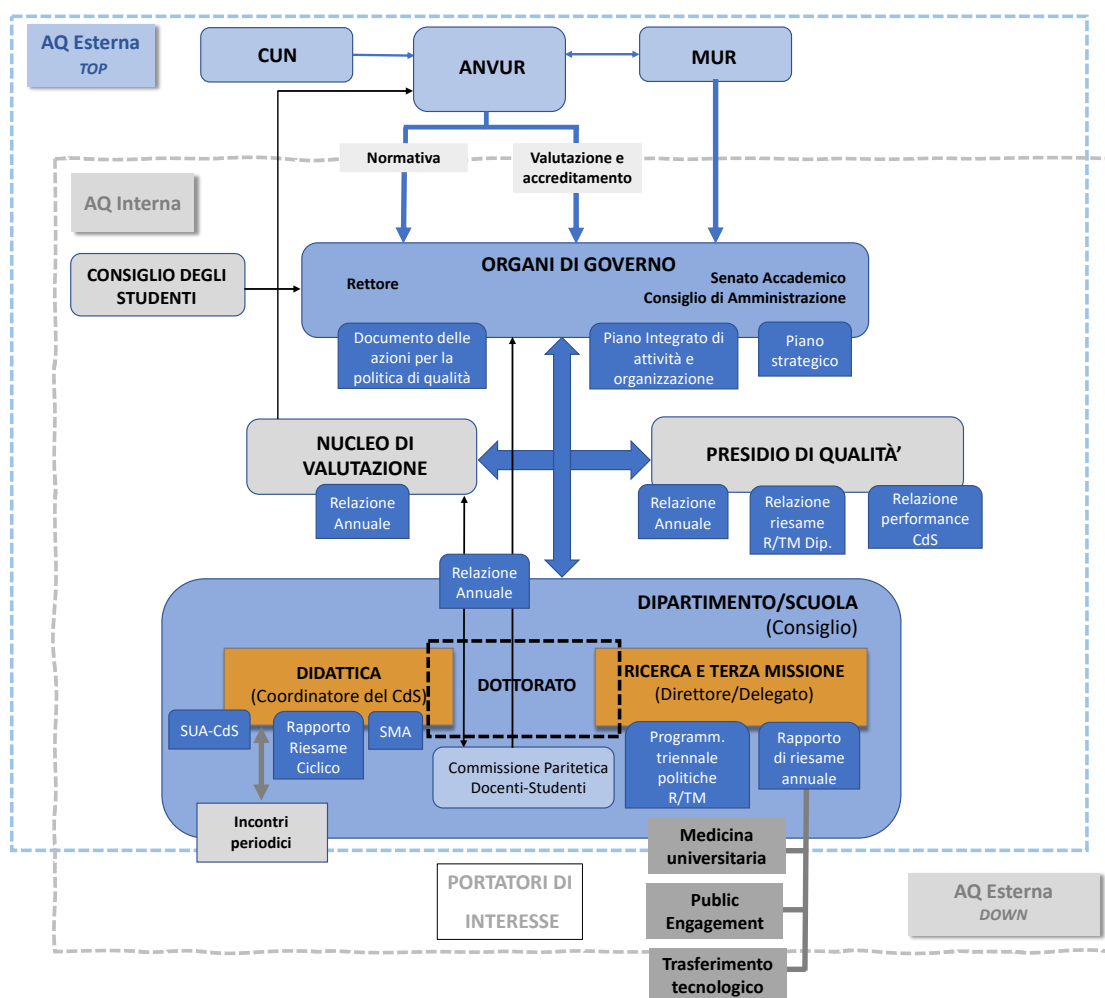


FIG. 1 - MAPPATURA DEI FLUSSI INFORMATIVI RELATIVI AI PROCESSI DI AQ DI ATENEO

## PARTE II - FLUSSI INFORMATIVI DEI PROCESSI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

### 8. Attori e documenti della Formazione

Di seguito è riportato l'elenco dei principali attori coinvolti nei processi informativi relativi alle attività di formazione e richiesti dall'AQ. Si fa esclusivo riferimento agli Organi e non agli Uffici



dell'Amministrazione (che si intendono sottintesi) i quali sovrintendono allo svolgimento delle procedure a supporto dell'esercizio delle competenze degli Organi.

- a) Ministero dell'Università (MUR)/ANVUR
- b) Organi di Governo (OO.GG.)
  - Rettore (R)
  - Consiglio di Amministrazione (CdA)
  - Senato Accademico (SA)
- c) Il Direttore Generale (DG)
- d) Il Nucleo di Valutazione (NdV)
- e) Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)
- f) Il Consiglio degli Studenti (CS)
- g) Il Dipartimento (DIP)/La Scuola (S)
- h) Il Consiglio di Dipartimento (CdD)/Il Consiglio della Scuola
- i) La Commissione AQ della Didattica Dipartimentale (CAQ-DD)
- j) La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)
- k) Il Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse (CCdS/CI)
- l) Il Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio di classe/interclasse (CCCdS/CI)
- m) La Commissione AQ del Corso di Studio di classe/interclasse (CAQ-CdS)
- n) Il Corso di Dottorato di Ricerca (CDR)

## 9. I processi di AQ della Formazione

I processi necessari all'AQ per le attività di Formazione sono:

- Definizione degli obiettivi e delle strategie di Ateneo e distribuzione delle risorse;
- Definizione delle esigenze delle PI, dei profili culturali e professionali in uscita e degli obiettivi di apprendimento del CdS;
- Progettazione del processo formativo;
- Erogazione del processo formativo;
- Monitoraggio delle attività di formazione;
- Riesame delle attività di formazione;
- Attuazione delle azioni di miglioramento;
- Valutazione dei risultati delle attività di formazione.

## 10. I flussi informativi della Formazione

I flussi informativi relativi alle attività di Formazione corrispondono ai processi di AQ descritti nel paragrafo 9 e riguardano tutte le specifiche fasi della progettazione ed erogazione delle attività formative. I suddetti flussi informativi sono sinteticamente rappresentati in Figura 2.

In **Tabella 1** sono riportati i principali flussi informativi tra gli attori coinvolti nei processi relativi alle attività di formazione richiesti dall'AQ e i relativi documenti. La tempistica è indicativa e fa riferimento ai trimestri dell'anno solare.

**TAB. 1 - PRINCIPALI FLUSSI INFORMATIVI TRA ATTORI COINVOLTI NEI PROCESSI DI AQ DELLA FORMAZIONE E RELATIVI DOCUMENTI**

DA	A	COSA	QUANDO (trimestre)
MUR ANVUR CUN	OO.GG. NdV PQA DG	Normativa	I-IV
OO.GG.	PQA	Processo AQ su proposte di istituzione/attivazione, modifica e disattivazione di CdS	I
	DIP	Piano strategico di Ateneo	I-IV
		Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)	I
	CdS	Ordinamenti didattici dei CdS inseriti nel Manifesto didattico di Ateneo	III
	DIP/S CdS CPDS NdV DG CS	Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità in Ateneo	I-IV
Documento delle azioni per la politica di qualità dell'Ateneo		IV	
SA	DIP/S NdV CS	Regolamento didattico	I-IV
		Calendario didattico	II
	CdS CdD	Linee guida per la programmazione e definizione dell'Offerta Formativa Annuale	III
CdA	MUR ANVUR CUN	Approvazione delle proposte di istituzione/attivazione, modifica e disattivazione di CdS	I
		Modifiche dell'ordinamento didattico dei corsi studio da SUA del CdS	I
NdV	ANVUR OO.GG. PQA DIP/S CdS DG	Verifica rispondenza indicatori di accreditamento CdS di nuova istituzione per emissione parere vincolante	I
		Relazione annuale sull'opinione degli studenti e dei laureati	II
		Relazione annuale del NdV	IV
PQA	OO.GG.	Relazione performance CdS	IV
		Parere su proposte di istituzione/attivazione, modifica e disattivazione di CdS	I





		Proposta Documento delle azioni per la politica di qualità dell'Ateneo	III
		Proposta Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità in Ateneo	I-IV
	OO.GG. NdV CS	Report sulle Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti	I
	CCdS (CAQ- CdS)	Linee guida processo e verifica commenti SMA CdS	IV
		Linee guida processo e verifica Riesame ciclico dei CdS	III
	DIP Studenti	Indicazioni, tempistica e monitoraggio Questionario rilevazione opinione degli studenti sulla didattica (RIDO)	I-III
	NdV OO.GG CPDS DIP/S CdS DG CS	Relazione annuale del PQA	I-II
CPDS	Linee guida e Documentazione a supporto della relazione annuale della CPDS	IV	
DIP	OO.GG. NdV	Piano Strategico di Dipartimento	I-IV
		Nomina Comitato Ordinatore per nuovi CdS	I-II
	OO.GG. PQA CPDS	Proposte di istituzione, modifica e disattivazione di CdS	IV
CPDS	NdV PQA CdS DIP/S	Relazione annuale Commissione Paritetica Docenti-Studenti	IV
	CdS DIP (CdD)	Gestione dei reclami degli studenti	I-IV
	DIP (CdD) OO.GG.	Parere sulla istituzione dei nuovi CdS e disattivazione CdS esistenti	IV
CCdS/CI	DIP/CdD	Inserimento/verifica schede trasparenza degli insegnamenti	III
		Proposte di istituzione/attivazione, modifica e disattivazione di CdS	III

		Definizione piano degli studi del CdS e proposta Coperture insegnamenti	I
		Proposta Calendario delle lezioni e degli esami	III
	PQA	Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)	IV
	CPDS	Rapporto di Riesame Ciclico (RRC)	III
CAQ-DD	DIP/CdD	Piano Strategico del Dipartimento	I-IV
CAQ-CdS	CCds/CI	Definizione offerta formativa (SUA-CdS)	III
		Proposta Scheda di Monitoraggio annuale (SMA)	III-IV
		Proposta Rapporto Riesame ciclico (RRC)	III
		Analisi Opinione Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica (RIDO)	I

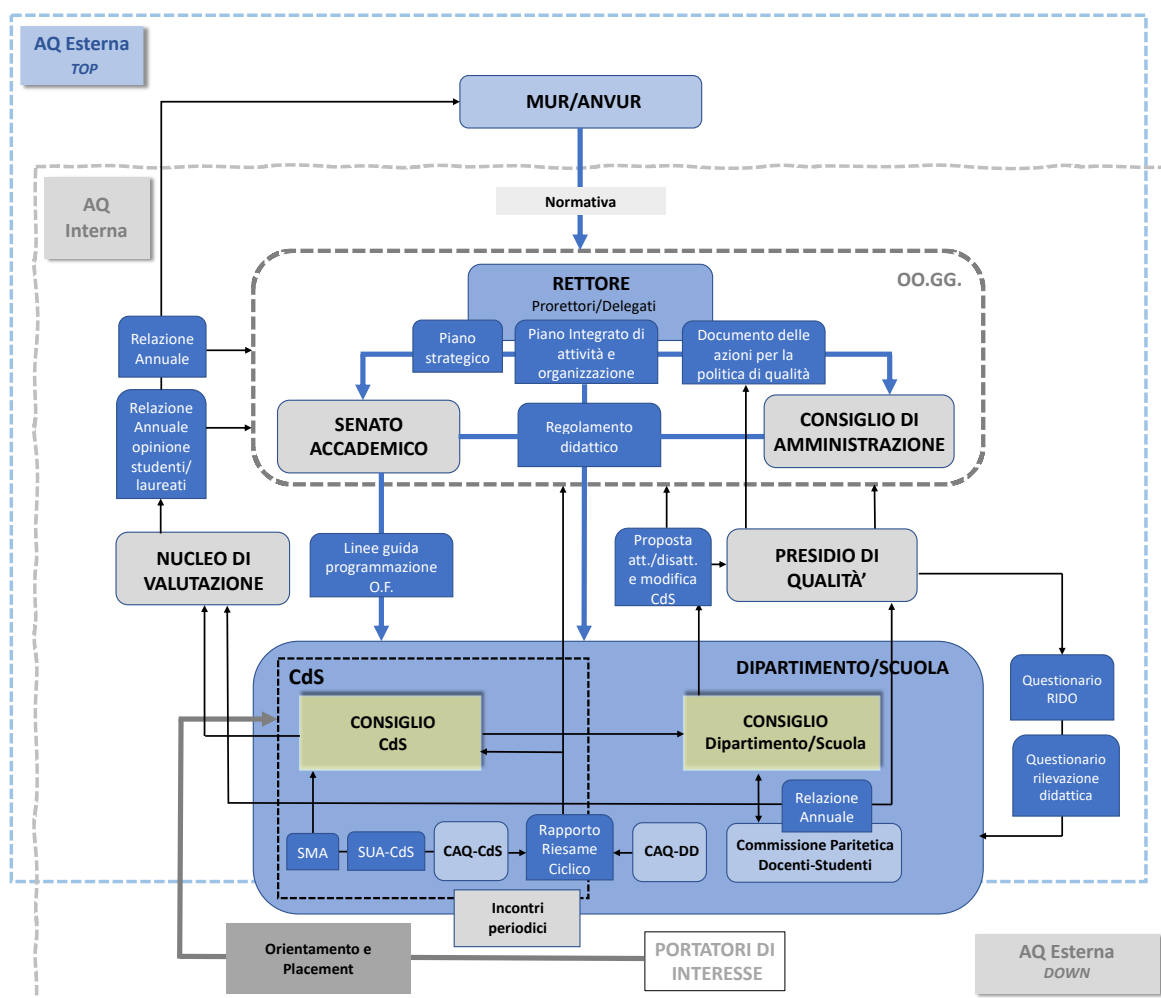


FIG. 2 - MAPPATURA DEI FLUSSI INFORMATIVI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

PARTE III - FLUSSI INFORMATIVI DEI PROCESSI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ



## DI RICERCA E TERZA MISSIONE

### 11. Attori e documenti della Ricerca e Terza Missione

Nell'ambito dei processi informativi relativi alle attività di Ricerca e Terza Missione richiesti dall'AQ, gli attori coinvolti nei flussi informativi sono elencati di seguito:

- a) Ministero dell'Università (MUR)/ANVUR
- b) Organi di Governo (OO.GG.)
  - Rettore (R)
  - Consiglio di Amministrazione (CdA)
  - Senato Accademico (SA)
- c) Il Direttore Generale (DG)
- d) Il Senato Accademico (SA)
- e) Il Nucleo di Valutazione (NdV)
- f) Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)
- g) Il Dipartimento (DIP)
- h) Il Consiglio di Dipartimento (CdD)
- i) La Commissione AQ della Ricerca e Terza Missione Dipartimentale (CAQ-RD-TM)
- j) Il Delegato del Dipartimento per la Ricerca (DDR)
- k) Il Delegato del Dipartimento per la Terza Missione (DDTM)

### 12. I processi di AQ della Ricerca e Terza Missione

I processi necessari all'AQ nelle attività di Ricerca e Terza Missione sono:

- Definizione di obiettivi e strategie di Ricerca e Terza Missione di Ateneo e dei Dipartimenti e distribuzione delle risorse;
- Attuazione e Monitoraggio delle attività di Ricerca e Terza Missione;
- Riesame delle attività di Ricerca e Terza Missione;
- Attuazione delle azioni di miglioramento;
- Valutazione dei risultati delle attività di Ricerca e Terza Missione.

### 13. I flussi informativi della Ricerca e Terza Missione

I flussi informativi relativi alle attività di Ricerca e Terza Missione corrispondono ai processi di AQ descritti nel paragrafo 12 e riguardano tutte le specifiche fasi della programmazione ed erogazione delle attività di ricerca scientifica e tecnologica, e delle attività di terza missione. I suddetti flussi sono sinteticamente rappresentati in Figura 3.

In **Tabella 2** sono riportati i principali flussi informativi tra gli attori coinvolti nei processi relativi alle attività di ricerca e terza missione richiesti dall'AQ e i relativi documenti. L'indicazione della tempistica è indicativa e fa riferimento ai trimestri dell'anno solare.

**TAB. 2 - PRINCIPALI FLUSSI INFORMATIVI TRA ATTORI COINVOLTI NEI PROCESSI DI AQ DELLA RICERCA E TERZA MISSIONE E RELATIVI DOCUMENTI**



DA	A	COSA	QUANDO (trimestre)
MUR ANVUR	OO.GG. NdV PQA DG	Normativa	I-IV
OO.GG.	DIP	Piano integrato di attività ed organizzazione (PIAO)	I-IV
		Piano strategico di Ateneo	I-IV
		Documento delle azioni per la politica di qualità dell'Ateneo	IV
		Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità in Ateneo	I-IV
NdV	MUR ANVUR OO.GG. PQA DIP	Relazione Annuale NdV	IV
		Verifica del possesso dei requisiti necessari per l'accREDITamento dei corsi e delle sedi di dottorato	II
PQA	OO.GG. NdV DIP	Relazione annuale PQA	I-II
		Relazione sul Riesame R/TM Dipartimentale	II-III
	OO.GG.	Proposta Documento delle azioni per la politica di qualità dell'Ateneo	III
		Proposta Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità in Ateneo	I-IV
DIP	OO.GG. NdV PQA DG	Piano strategico di Dipartimento	I-IV
	OO.GG. NdV	Proposta di attivazione del Corso di Dottorato di Ricerca	II
	PQA	Riesame annuale della Ricerca e Terza Missione	II
Riesame delle attività di didattica, ricerca e terza missione dei dottorandi		III	
CAQ-RD-TM	DIP (CdD)	Proposta documento Riesame annuale della Ricerca e Terza Missione	I-II
		Proposta Piano Strategico del Dipartimento	I-IV
CDR	DIP/CdD	Proposta di attivazione del corso di dottorato	II

	Definizione del calendario delle attività	II-III
	Riesame delle attività di didattica, ricerca e terza missione dei dottorandi	IV

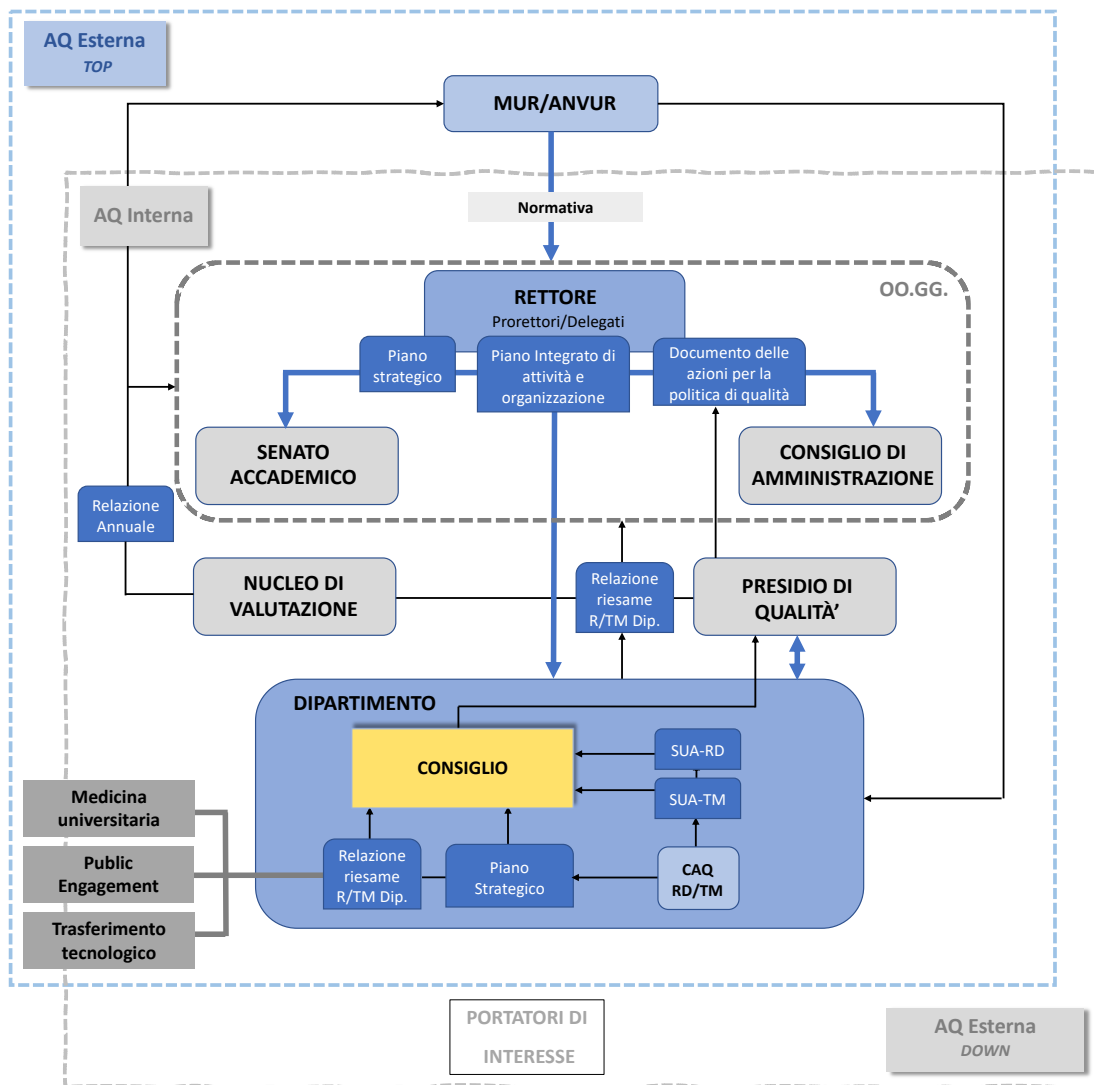


FIG. 3 - MAPPATURA DEI FLUSSI INFORMATIVI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DI RICERCA E TERZA MISSIONE

## PARTE IV - FLUSSI INFORMATIVI DEI PROCESSI RELATIVI ALLA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### 14. Accesso, divulgazione e condivisione



Il PQA mette a sistema procedure organizzative anche mediante il confronto operativo con gli attori coinvolti nel sistema AQ sia della Formazione che della Ricerca e Terza missione, lavorando a stretto contatto con gli uffici preposti.

Inoltre, al fine di diffondere la cultura della Qualità, il PQA organizza eventi informativi e formativi sulla normativa, didattica, ricerca e terza missione, sugli strumenti e sulle procedure che interessano gli attori del sistema di AQ (CPDS, Coordinatori dei CdS, Dipartimenti, NdV, personale delle strutture dipartimentali e dell'amministrazione centrale impegnato a diverso titolo nella didattica, ricerca e assicurazione della qualità).

Ogni documentazione prodotta dal PQA è accessibile nella sezione dedicata all'[AQ](#) del sito web di Ateneo.

Nel rispetto della formalizzazione prevista dai Sistemi di Gestione finalizzati all'AQ, il PQA predispone e rende accessibile il verbale delle adunanze.

Alle adunanze possono essere invitate a partecipare eventuali Parti Interessate alla tematica oggetto di discussione (es. Organi di Governo, Settore Ordinamenti Didattici, Area Ricerca, Sistema Informativo di Ateneo, Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Delegati del Rettore).