



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO

# Manuale di Assicurazione della Qualità di Ateneo

# MANUALE DI ASSICURAZIONE QUALITÀ

- Il Manuale di Assicurazione della Qualità (MAQ) di Ateneo è un documento unitario diviso in 8 sezioni la cui numerazione è corrispondente all'indice della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 - *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*. Ogni sezione è a sua volta strutturata in paragrafi.
- Il MAQ descrive e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del Sistema di Assicurazione Qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Palermo.
- Il MAQ 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.

# RIFERIMENTI

## **Norme internazionali sulla qualità:**

UNI EN ISO 9000:2015; UNI EN ISO 9001:2008; UNI EN ISO 9004:2009; UNI 10999:2002; ENQA 2005

## **Principali atti legislativi:**

D.M. 270/2004; Legge 240/2010; D.L. 19/2012; D.M. 17/2011; D.M. 47/2013; D.M. 45/2013; D.M. 1059/2013.

## **Documenti dell'Agenzia nazionale di valutazione (ANVUR)**

Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema Universitario Italiano; 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; - 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; Linee guida ANVUR per l'accREDITAMENTO iniziale dei Corsi di nuova attivazione

# OBIETTIVO DEL SISTEMA DI AQ

L'Ateneo ha posto come obiettivo prioritario l'impegno a far sì che tutta l'organizzazione (docenti, coordinatori, direttori, personale tecnico-amministrativo, ecc.) assicuri la costante affidabilità dei servizi e la loro piena conformità alla Politica per la Qualità attuata dall'Ateneo.

## **La Politica per la Qualità:**

- scaturisce da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi prefissati, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste degli Studenti e delle Parti Interessate (PI), ed è riesaminata con cadenza periodica per verificarne l'adeguatezza;
- è congruente con le linee strategiche dell'Ateneo e le esigenze e le aspettative degli Studenti e delle PI, e individua gli obiettivi generali e specifici da perseguire nella conduzione dell'Ateneo;
- è formalizzata su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale dell'Ateneo (Allegato 1 del MAQ).

# RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

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

Più in dettaglio, sono state individuate le seguenti aree funzionali di AQ:

- **Gli Organi di Governo (OdG);**
- **Il Nucleo di valutazione di Ateneo (NdV);**
- **Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA);**
- **La Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS);**
- **Il Dipartimento (DIP);**
- **Il Corso di Studi (CdS).**

Le relative funzioni e responsabilità sono definite nella Sez. 5.5 del MAQ.

In particolare:

# RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

**Gli Organi di Governo**, costituiti dal Rettore, Direttore Generale, Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico:

- stabiliscono la Politica della Qualità 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:**

- 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.

# RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

## **Il Presidio della Qualità di Ateneo:**

- definisce la struttura del Sistema di AQ di Ateneo;
- organizza il Sistema di AQ di Ateneo;
- attua l'implementazione della Politica per la Qualità;
- 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 miglioramento continuo.

## **La Commissione Paritetica Docenti Studenti:**

- 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 di qualità presso gli studenti;
- effettua il monitoraggio dell'andamento degli indicatori del 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.

# RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

## **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;
- gestisce le attività di formazione di sua competenza ed in particolare quelle relative al Sistema di AQ;
- effettua la compilazione della scheda SUA RD;
- con il supporto della Commissione di Gestione AQ della Didattica Dipartimentale (CAQ-DD), programma e coordina azioni finalizzate allo svolgimento dell'attività didattica formulando proposte al Consiglio di Dipartimento;
- con il supporto della Commissione di Gestione AQ della Ricerca Dipartimentale (CAQ-RD), è responsabile del Rapporto di Riesame delle attività di ricerca.

## **Il Corso di Studi:**

- organizza il Sistema di AQ del CdS;
- effettua le attività di misurazione, monitoraggio e miglioramento previste dal Sistema di AQ del CdS;
- 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;
- con il supporto della Commissione di gestione AQ del Corso di Studio di classe/interclasse (CAQ-CdS), è responsabile del Rapporto di Riesame, annuale e ciclico e della scheda SUA CdS.



# RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

L'Ateneo ha inoltre definito le Responsabilità primarie (R) ed i livelli di Collaborazione (C) con riferimento a ciascuno dei processi di AQ.

Infine, i compiti e le funzioni degli Attori dei processi AQ con riferimento alle attività di formazione e di ricerca scientifica dipartimentale sono riportati rispettivamente negli allegati 3 e 4 del MAQ (AQ della Formazione e AQ della Ricerca Scientifica).

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

# SISTEMA DI AQ DI ATENEIO

Il Sistema di AQ di Ateneio adottata un approccio per processi. Sono stati distinti due tipologie fondamentali di processi: il **PROCESSO PRIMARIO** e i **PROCESSI DI SUPPORTO**.

Il **PROCESSO PRIMARIO** di Ateneio include:

- **La progettazione dei servizi erogati;**
- **L'erogazione:**
  - delle Attività Didattiche e di Supporto, dei Servizi Formativi e di Orientamento erogati dai Corsi di Studio incardinati nelle Scuole dell'Università;
  - di Attività Didattiche e di Supporto pre e post Laurea;
- **La programmazione e l'erogazione delle attività di ricerca scientifica e tecnologica;**
- **La terza missione.**

# SISTEMA DI AQ DI ATENEO

I **PROCESSI DI SUPPORTO** includono:

**a) Monitoraggio e miglioramento:**

- Valutazione della soddisfazione dello Studente e delle PI;
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi;
- Audit interni, azioni correttive e preventive.

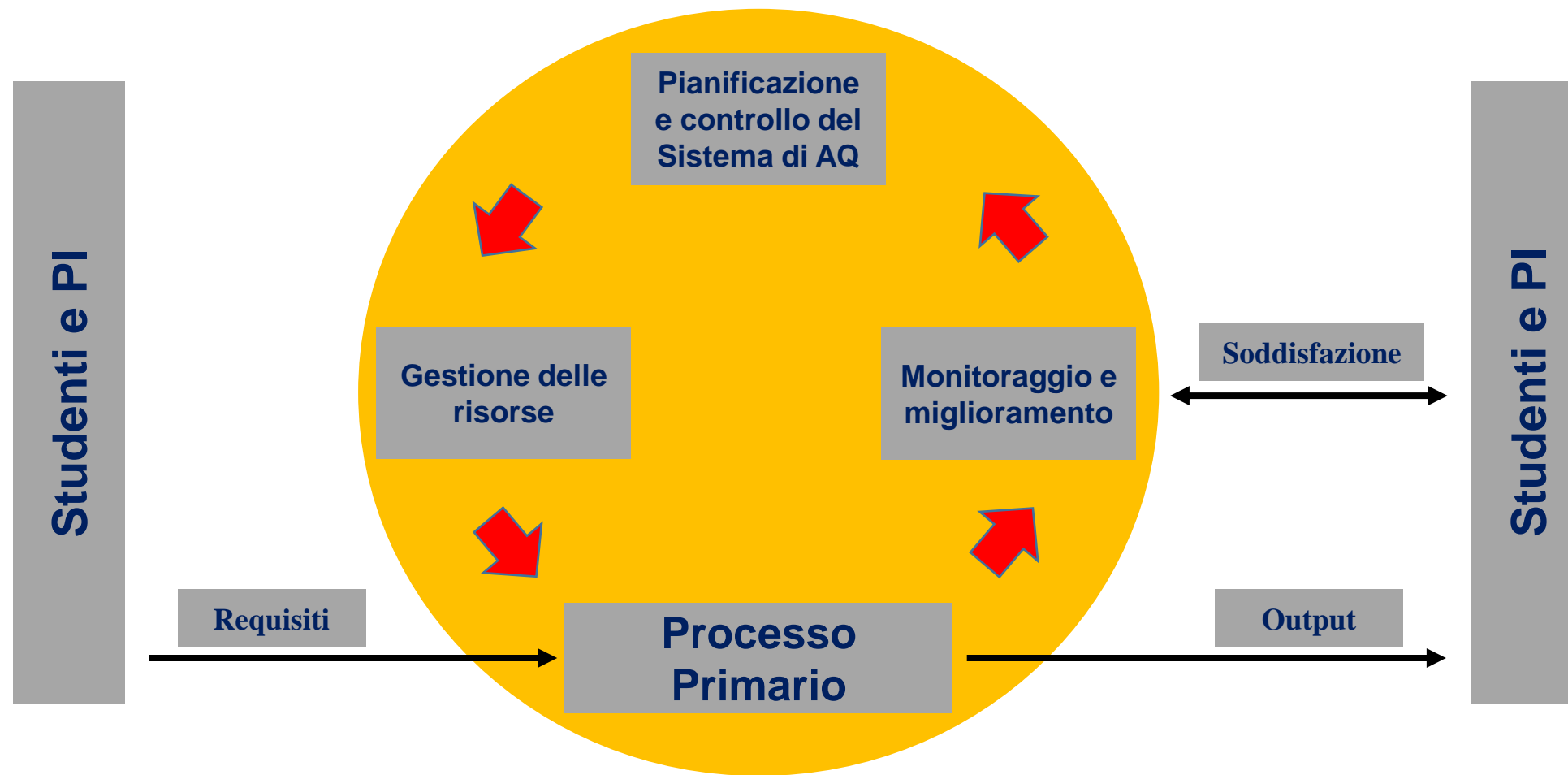
**b) Pianificazione e controllo del Sistema di AQ:**

- Politica della qualità;
- Riesami della qualità;
- Controllo della documentazione del Sistema di AQ (Manuale, Procedure, ecc.);
- Registrazioni della qualità che rappresentano le evidenze documentali della corretta attuazione del Sistema di AQ in Ateneo.

**c) Gestione delle risorse:**

- Gestione delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro;
- Formazione del personale;
- Gestione degli approvvigionamenti, ossia delle acquisizioni di beni (attrezzature e materiali) e servizi (collaborazioni, servizi, ecc.) necessari per attuare il processo primario.

# SISTEMA DI AQ DI ATENEO



# PROCESSO PRIMARIO: PROGETTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

L'Università degli Studi di Palermo svolge in maniera controllata le attività di progettazione e sviluppo dei servizi che eroga. Tale attività che consiste nella traduzione dei requisiti del servizio in specifiche di erogazione include:

- pianificazione delle diverse attività relative a progettazione e sviluppo come, ad esempio, riesame, verifica, validazione, controllo delle interfacce, coinvolgimento degli Studenti e delle PI, risorse occorrenti, informazioni necessarie, ecc.;
- determinazione degli input di progettazione e sviluppo, ad esempio requisiti funzionali, requisiti di legge, standard applicabili, ecc.;
- controlli della progettazione e sviluppo con la chiara indicazione dei risultati da raggiungere e dei controlli da applicare;
- output della progettazione e sviluppo richiesti per soddisfare gli input della progettazione;
- gestione di eventuali modifiche del progetto.

# PROCESSO PRIMARIO: PROGETTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Elementi in ingresso:

- a) requisiti funzionali e prestazionali dei servizi,
- b) requisiti cogenti applicabili,
- c) risultato dei processi relativi allo Studente e alle PI,
- d) informazioni derivanti da precedenti progettazioni, ove applicabile,
- e) altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.



Elementi in uscita:

- a) Caratteristiche e specifiche del servizio;
- b) informazioni sui processi, approvvigionamento ed erogazione del servizio

# PROCESSO PRIMARIO: PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVA

L'erogazione dell'attività formativa, comprese le attività di supporto, è caratterizzata dal fatto che esiste una normativa di riferimento specifica. Pertanto la pianificazione delle attività avviene attraverso il rispetto di tali norme e di quanto indicato nel MAQ, nelle procedure e in tutta la documentazione collegata.

- L'erogazione dei servizi è programmata in sede di redazione del progetto di dettaglio e portata a conoscenza di docenti, personale, studenti ed eventuali fornitori;
- Le attività di erogazione del servizio sono condotte da personale avente un grado di formazione/istruzione idoneo ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità specificati;
- Sono definiti e portati a conoscenza degli Studenti e delle PI i criteri di valutazione delle prestazioni delle attività;
- I sistemi di monitoraggio della soddisfazione dello Studente e delle PI e le metodologie di valutazione sono periodicamente verificate per valutare la loro adeguatezza al rilievo delle informazioni necessarie alla gestione e miglioramento continuo delle attività.

# PROCESSO PRIMARIO: PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE RICERCA SCIENTIFICA

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 nelle rilevazioni precedenti.



# PROCESSI DI SUPPORTO: MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO

L'Ateneo ha definito le modalità e le responsabilità per individuare, raccogliere e analizzare i dati per ottenere informazioni relative alla soddisfazione dello Studente e delle PI, alla conformità dei processi e dei servizi ai requisiti specificati e per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di AQ:

- **Soddisfazione dello Studente e delle PI:** l'Università degli Studi di Palermo valuta costantemente il grado di soddisfazione degli Studenti e delle PI e quindi la loro percezione su quanto l'Ateneo ne abbia soddisfatto i requisiti.
- **Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi:** condotti ad intervalli di tempo prefissati, sono volti a dimostrare la capacità dei processi rilevanti e dei servizi di fornire risultati in linea con gli obiettivi prefissati e consentire il rilievo tempestivo di eventuali non conformità.
- **Audit Interni:** sono condotti ad intervalli di tempo pianificati allo scopo di accertare se le attività attuate sono conformi a quanto indicato nel Sistema di AQ, al documento "Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR e ai requisiti stabiliti dall'Ateneo.

# PROCESSI DI SUPPORTO: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEL SISTEMA DI AQ

L'Ateneo ha definito le responsabilità e le autorità necessarie per la pianificazione e il controllo dell'efficacia del Sistema di AQ.

In particolare, viene effettuato con regolarità il controllo della conformità del sistema documentale di AQ (Manuale, Procedure, documentazione tecnica) alle normative applicabili, e la verifica dell'adeguatezza delle registrazioni documentali che forniscono l'evidenza della corretta attuazione del Sistema di AQ in Ateneo.

Inoltre, sono effettuate attività di misurazione e monitoraggio delle prestazioni del Sistema di AQ durante lo svolgimento degli audit interni (non conformità, azioni correttive e preventive) che forniscono suggerimenti utili per il miglioramento continuo.

# PROCESSI DI SUPPORTO: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

L'Ateneo, nell'ambito dei propri obiettivi e finalità, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

In particolare:

- sono definite le responsabilità e le autorità per la gestione delle attività operative;
- sono definite le modalità di selezione e di formazione continua del personale per garantire le necessarie competenze a tutto il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio;
- viene periodicamente valutata l'efficacia delle attività di formazione e addestramento;

Obiettivi specifici di formazione sono stabiliti dall'Ateneo in occasione di nuovi eventi tecnologici e normativi.

# PROCESSI DI SUPPORTO: GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Per l'erogazione dell'attività formativa, l'Università degli Studi di Palermo 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 sedi gestite in convenzione, resta di competenza dell'Ateneo 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 o cali di efficienza delle attività formative, le stesse sono sottoposte a manutenzione ordinaria o straordinaria, se necessario.

# PROCESSI DI SUPPORTO: AMBIENTE DI LAVORO

L'Ateneo pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro per la creazione di un background idoneo ad armonizzare fattori umani e fisici.

In particolare, è posta particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- 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