



“METIS”

**SISTEMA DI ASSICURAZIONE
DELLA QUALITÀ DI ATENEO**

2019

Sommario

1	PREMESSA	3
2	PRINCIPI	4
3	ATTORI COINVOLTI E RESPONSABILITÀ	5
3.1	Struttura organizzativa	5
3.2	Altri attori dei processi di assicurazione della qualità	7
4	ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ	9
4.1	Il Presidio della Qualità	9
4.2	Architettura dell'Assicurazione della Qualità	11
4.3	Schematizzazione dei processi di Assicurazione della Qualità	14
4.4	Rappresentazione, Gestione e Controllo dei Processi	17
4.5	Gestione documentale	18

1 Premessa

Il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università della Calabria viene denominato "METIS", dal nome della Dea della mitologia greca che personificava la saggezza, la ragione, la progettualità; dava buoni consigli e avvertimenti in grado di suggerire il percorso migliore per la soluzione dei dissidi della vita.

2 Principi

In coerenza con quanto previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano e con quanto indicato nei documenti ANVUR in materia, l'Università della Calabria progetta e gestisce processi formativi, di ricerca e terza missione ispirandosi alla logica del **miglioramento continuo**. In particolare, l'Università della Calabria promuove la definizione di obiettivi di valore nell'ambito della formazione e della ricerca scientifica; elabora opportune strategie per avvicinare i risultati conseguiti con gli obiettivi stabiliti; monitora costantemente i processi verificando che questi tendano sempre alla soddisfazione di tutte le parti interessate.

Elemento cruciale nella logica del miglioramento continuo è la sensibilizzazione alla “cultura della valutazione e dell'autovalutazione” di docenti, ricercatori e personale tecnico-amministrativo, da incoraggiare anche attraverso azioni congiunte tra i Corsi di Studio, i Dipartimenti e le Strutture Amministrative. Attorno a questo cardine, l'Università della Calabria definisce un proprio sistema dell'assicurazione della qualità, ispirato a tre principi:

- 1) **Approccio sistemico alla gestione.** Le attività che impegnano istituzionalmente l'Ateneo, ovvero formazione e ricerca, sono strettamente correlate, in termini di supporto operativo, con le attività amministrative e di servizio, e devono pertanto essere analizzate con un approccio che le astragga dal loro specifico e le percepisca come processi fortemente integrati. La modellazione per processi consente infatti di individuare le relazioni di interdipendenza, gli attori coinvolti e i vincoli di esecuzione. Questa visione sinottica consente inoltre di indicare in modo preciso i responsabili di ogni fase delle singole attività, fornendo solide basi su cui costruire un sistema di controllo della qualità.
- 2) **Centralità del monitoraggio.** Le azioni finalizzate al miglioramento continuo, per essere efficaci, devono basarsi su basi di dati certi, e devono prevedere il monitoraggio continuo di parametri e indicatori che restituiscano sinteticamente l'andamento del processo. Le attività di monitoraggio sono quindi da considerare un prerequisito fondamentale per gestire in modo obiettivo ed efficace i processi, per conoscere il grado di raggiungimento degli obiettivi, per valutare la soddisfazione delle parti interessate e, in definitiva, l'efficacia dell'intero sistema di assicurazione della qualità.
- 3) **Efficacia delle azioni correttive.** Avviati i processi e individuati i punti di potenziale ottimizzazione, occorre pianificare e mettere in atto azioni correttive che consentano di realizzare effettivamente un miglioramento del sistema. Le azioni correttive devono tener conto delle parti interessate, devono essere contestualizzate nella realtà dell'Università della Calabria e del territorio, devono essere tempestive.

3 Attori coinvolti e responsabilità

3.1 Struttura organizzativa

L'Università della Calabria è stata istituita nel 1968 (legge n. 422 del 12 maggio 1968). Il primo bando pubblico di ammissione degli studenti, relativo all'anno accademico 1972/73, è stato pubblicato il 1° agosto 1972.

Le peculiarità distintive originarie dell'Ateneo possono riassumersi essenzialmente in:

- un modello di Università regionale;
- uno Statuto fortemente innovativo che ha introdotto in Italia, tra le altre cose, la Struttura Dipartimentale e il Centro Residenziale;
- l'idea della realizzazione di un ambiente favorevole alla promozione di rapporti stretti tra tutte le componenti dell'istituzione (docenti, studenti, personale tecnico e amministrativo), con la creazione di una zona residenziale, secondo il modello del Campus, tipico, fino ad allora, solo del mondo anglosassone.

La struttura organizzativa dell'Università della Calabria prevede come Organi dell'Ateneo:

- il Rettore;
- il Senato Accademico;
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Collegio dei Revisori dei Conti;
- il Nucleo di Valutazione;
- il Direttore Generale.

Nell'Università della Calabria sono, altresì, previsti il Consiglio degli Studenti, il Collegio di Disciplina, il Comitato Unico di Garanzia e il Presidio della Qualità.

Al **Rettore** sono attribuite le funzioni di indirizzo, di iniziativa e di coordinamento delle attività scientifiche e didattiche, la responsabilità del perseguimento delle finalità dell'Ateneo secondo criteri di qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito, la funzione di proposta del documento di programmazione triennale di Ateneo, di cui all'articolo 1-ter del decreto legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 marzo 2005, n. 43.

Il Rettore vigila sul corretto funzionamento delle strutture dell'Ateneo, assicurando l'adozione di criteri che garantiscano l'efficienza dei servizi e l'individuazione delle responsabilità di tipo amministrativo.

Il **Senato Accademico** formula proposte e pareri obbligatori in materia di didattica, di ricerca e di servizi agli studenti, anche con riferimento al documento di programmazione triennale di

Ateneo, di cui all'articolo 1-ter del decreto legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 marzo 2005, n. 43, nonché di attivazione, modifica o soppressione di Dipartimenti, Strutture di raccordo, Corsi, Sedi, Centri universitari e interuniversitari. Approva, previo parere favorevole del Consiglio di Amministrazione, i Regolamenti, compresi quelli di competenza dei Dipartimenti e delle Strutture di raccordo, in materia di didattica e di ricerca. Svolge funzioni di coordinamento con i Dipartimenti e con le Strutture di raccordo. Valuta le istanze e le proposte avanzate dal Consiglio degli Studenti in merito all'organizzazione della didattica e alla sua qualità e assume al riguardo le opportune delibere; valuta, sentito il Nucleo di Valutazione di Ateneo, l'efficacia delle scelte operate dagli Organi competenti in materia di didattica, di tutorato e di diritto allo studio per l'adozione di eventuali provvedimenti.

Il Consiglio di Amministrazione esercita le funzioni di indirizzo strategico dell'Ateneo, vigila sulla sostenibilità finanziaria delle attività, delibera, previo parere del Senato Accademico, l'attivazione, la modifica o la soppressione di Dipartimenti, Strutture di raccordo, Corsi, Sedi, Centri universitari e interuniversitari.

Il Collegio dei Revisori dei Conti è istituito al fine di garantire la regolarità amministrativa e contabile e la correttezza dell'azione delle strutture dell'Amministrazione e dei Centri di Gestione autonoma.

Al **Nucleo di Valutazione di Ateneo** è attribuita la funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, nonché la funzione di verifica dell'attività di ricerca svolta dai dipartimenti. Nell'ambito del sistema AVA il Nucleo di Valutazione svolge le seguenti funzioni: a) esprime un parere vincolante all'Ateneo sul possesso dei requisiti per l'accREDITamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi corsi di studio; b) verifica il corretto funzionamento del sistema di AQ e fornisce supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di accREDITamento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi; c) fornisce supporto agli Organi di governo dell'Ateneo e all'ANVUR nel monitoraggio dei risultati conseguiti rispetto agli indicatori per la valutazione periodica nonché all'Ateneo nell'elaborazione di ulteriori indicatori per il raggiungimento degli obiettivi della propria programmazione strategica. Il Nucleo di Valutazione redige una relazione annuale, ai sensi della legge 19 ottobre 1999, n. 370, che riporta gli esiti delle attività di cui alle lettere b) e c).

Il Nucleo di Valutazione svolge, 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, al fine di promuovere il merito e il miglioramento della *performance* organizzativa e individuale.

Il Direttore Generale è l'organo responsabile, secondo gli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse

strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, nonché dei compiti previsti dalla normativa vigente in materia di dirigenza nella Pubblica Amministrazione.

Il **Consiglio degli Studenti** è l'organo permanente di rappresentanza del corpo studentesco nei rapporti con le altre strutture dell'Ateneo. Spetta al Consiglio degli Studenti avanzare proposte ai Dipartimenti e al Senato Accademico in merito all'organizzazione della didattica e alla sua qualità; esprimere parere sugli ordinamenti didattici, sull'organizzazione dei servizi, sulle misure attuative del diritto allo studio e sull'organizzazione del tutorato; concorrere all'organizzazione delle elezioni delle rappresentanze degli studenti negli organismi universitari.

3.2 Altri attori dei processi di assicurazione della qualità

Per l'organizzazione e la gestione delle attività didattiche e di ricerca scientifica, l'Università della Calabria è articolata in **14 Dipartimenti**. Ciascun Dipartimento cura la programmazione e l'utilizzo delle risorse destinate alla didattica e alla ricerca, cura la gestione delle strutture per la didattica, coordina le attività didattiche, verifica la loro efficacia per i Corsi di Studio (CdS) che ad esso fanno capo e collabora al coordinamento di altri CdS per i quali fornisce attività didattica, eventualmente avvalendosi di strutture di coordinamento. I Dipartimenti in cui sono attivati i CdS possono proporre l'attivazione del Consiglio di Corso di Studio/dei Corsi di Studio (CdCS). Il Coordinatore, eletto dal CdCS tra i professori di ruolo o aggregati componenti il Consiglio medesimo, sovrintende alla redazione della SUA-CdS, della Scheda di Monitoraggio Annuale e del Rapporto di Riesame ciclico e ne assume la responsabilità.

All'interno di ogni Dipartimento è istituita una **Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)**. La legge 30 dicembre 2010, n. 240, ha attribuito alle Commissioni paritetiche docenti-studenti competenza a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; a individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle predette attività; a formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di corsi di studio.

Le Commissioni paritetiche hanno il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS, che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti. La relazione viene trasmessa al Nucleo di Valutazione, al Presidio della Qualità e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (in stretta collaborazione con gli studenti che partecipano alle Commissioni paritetiche o con altra rappresentanza studentesca).

L'Università della Calabria prevede un **Sistema di Assicurazione della Qualità** ispirato ai principi definiti nel DM 987/2016, a seguito del quale l'ANVUR ha pubblicato (agosto 2017) le nuove linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari, e

tenendo conto delle successive integrazioni del DM 6/2019. Per l'implementazione del sistema di assicurazione della qualità, l'Ateneo ha istituito il **Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)** con funzioni di promozione, nonché di coordinamento e di monitoraggio, di tutti i processi specifici legati all'assicurazione della qualità. Il PQA offre supporto e consulenza agli organi di governo e affianca le strutture coinvolte nell'impostazione e nella gestione dei processi di assicurazione della qualità.

L'articolazione organizzativa del sistema di assicurazione della qualità prevede che in ogni Dipartimento sia costituita la **Commissione Qualità del Dipartimento (CQD)**. La CQD assicura l'efficace collegamento tra il PQA e le strutture periferiche (Dipartimento, CdS, CPDS), coordina e supporta i processi di assicurazione di qualità all'interno delle strutture periferiche.

4 Attuazione della Politica della Qualità

4.1 Il Presidio della Qualità

Per l'organizzazione, gestione e controllo del Sistema di Assicurazione Qualità, l'Ateneo ha istituito il **Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)**. Il PQA rappresenta una struttura operativa, con compiti attribuiti dagli Organi di Governo, i cui interlocutori sono gli Organi stessi e le strutture didattiche e di ricerca (Corsi di Studio, Dipartimenti).

Il Presidio:

- promuove la cultura e il miglioramento continuo della qualità all'interno dell'Ateneo, monitorando e valutando l'efficacia delle azioni intraprese;
- definisce i processi e le procedure per l'assicurazione della qualità, identifica e fornisce gli strumenti necessari per l'attuazione, in conformità alla normativa vigente;
- accompagna e supporta le strutture di ateneo (Organi di Governo, Dipartimenti, Corsi di Studio) nell'attuazione delle politiche per la qualità e il raggiungimento dei relativi obiettivi e nella pianificazione e gestione dei processi per l'assicurazione della qualità, svolgendo attività di sorveglianza e monitoraggio del regolare svolgimento;
- organizza e svolge attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nell'assicurazione della qualità della formazione e della ricerca;
- gestisce i flussi informativi e documentali relativi all'assicurazione della qualità, verificandone il rispetto di procedure e tempi, con particolare attenzione a quelli da e verso gli Organi di Governo dell'Ateneo, il Nucleo di Valutazione, le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, i Dipartimenti, e i Corsi di Studio.

Tutte le attività del PQA vengono svolte con la collaborazione di tutte le Strutture, Aree, Uffici, Servizi, Unità, Centri del governo e amministrazione dell'Ateneo.

I processi di assicurazione della qualità, di cui il PQA cura direttamente la definizione, il monitoraggio e il riesame, riguardano:

- la compilazione, modifica, aggiornamento della Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS), Sezione "Qualità";
- la Relazione Annuale delle CPDS;
- la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) dei Corsi di Studio;
- il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) dei Corsi di Studio;
- la redazione e l'aggiornamento delle Schede degli Insegnamenti;
- il rilevamento dell'opinione degli studenti e dei docenti sulla didattica e sui servizi correlati (indagine ISO-DID);
- la compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD);

- la raccolta, l'organizzazione e la gestione dei dati relativi alle attività e ai prodotti della ricerca;
- la partecipazione all'esercizio della Valutazione della Qualità della Ricerca (VQR).

Inoltre, il PQA fornisce supporto ai Dipartimenti nella fase di progettazione di nuovi Corsi di Studio (secondo le linee guida previste dal CUN e dall'ANVUR), ai fini dell'accreditamento iniziale dei CdS, e per l'accreditamento dei corsi di Dottorato di Ricerca.

In funzione delle previste scadenze dei vari adempimenti, il PQA redige un **Piano della Qualità** (annuale, distinto per Area "Formazione" e Area "Ricerca e Terza Missione"), nel quale vengono indicate, per ogni processo di cui sopra:

- le attività,
- le responsabilità,
- la tempistica,

affinché l'esito atteso di ogni singolo processo venga predisposto e conseguito efficacemente rispettando le scadenze indicate.

Il PQA, a conclusione del processo, cura la stesura di un **Rapporto di Analisi**, in cui si evidenziano le problematiche emerse e si propongono azioni correttive per conseguire il miglioramento nell'anno successivo.

Per la predisposizione del suddetto *Piano della Qualità*, si terrà conto:

- delle indicazioni ministeriali e di quelle dell'ANVUR (decreti, linee guida, note metodologiche);
- della documentazione strategica di Ateneo (Piano Strategico, Piano Integrato, Programmazione Triennale);
- delle raccomandazioni formulate dal Nucleo di Valutazione;
- del *Rapporto di Analisi* dell'anno precedente.

Il coordinamento tecnico e amministrativo dei processi di assicurazione della qualità curati dal PQA è svolto dall'**Unità Organizzativa Complessa Monitoraggio, Qualità e Valutazione (UOC-MoQVal)**.

Tale struttura dell'Amministrazione di Ateneo, al fine di attuare efficacemente i percorsi di miglioramento,

- sviluppa e applica le linee di indirizzo del PQA;
- fornisce supporto tecnico nelle attività di monitoraggio e analisi;
- sorveglia la continuità dei flussi informativi e di controllo tra il PQA, gli Organi di Governo, le strutture periferiche (Dipartimenti, CdS, CPDS), e il Nucleo di Valutazione.

4.2 Architettura dell'Assicurazione della Qualità

In conformità al Sistema AVA, l'Università della Calabria ha adottato un modello a rete di Assicurazione della Qualità, secondo lo schema di seguito riportato, al fine di corresponsabilizzare tutti gli attori coinvolti (Organi di Governo, Dipartimenti e CdS, CPDS) nel presidiare il processo di Assicurazione della Qualità, di autovalutazione e di accreditamento.

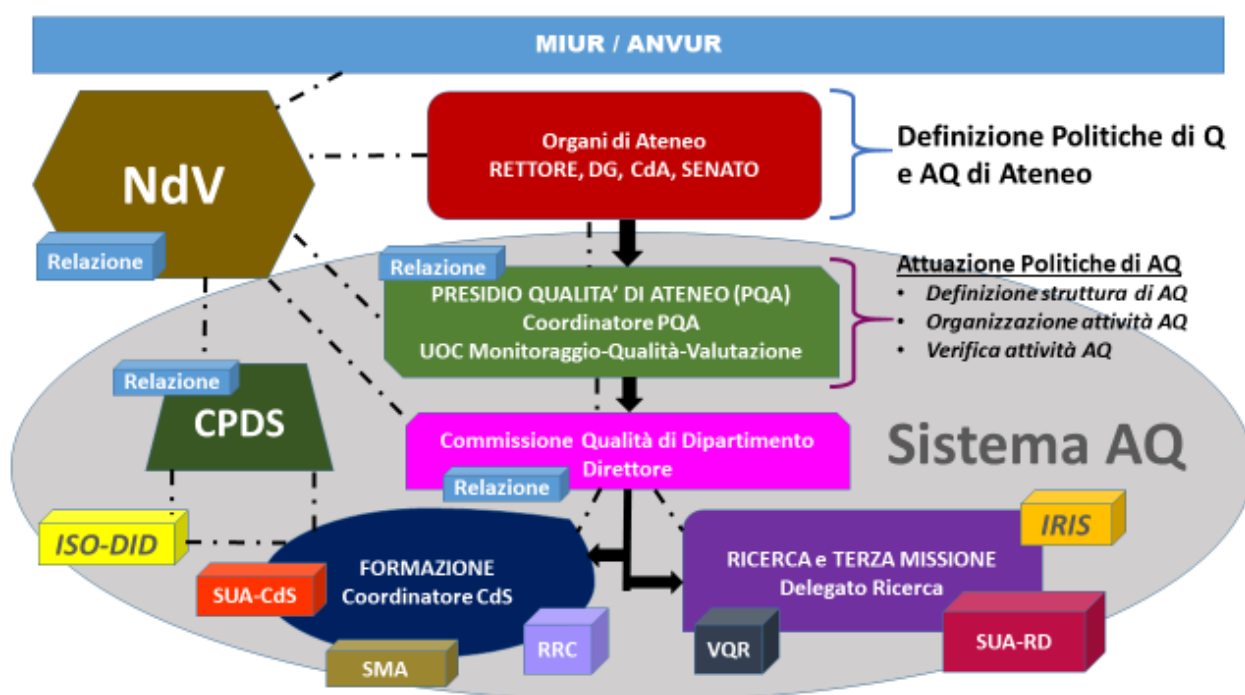


Figura 1. Organizzazione Architeturale del Sistema di Assicurazione della Qualità

La Figura 1 descrive, in modo sinottico, livello di responsabilità e ruoli degli attori del sistema, evidenziando il flusso di controllo (linea nera con frecce) e il flusso informativo (linee tratteggiate).

La pianificazione strategica spetta al Consiglio di Amministrazione, sentiti i pareri e le indicazioni formulate dal Senato Accademico. I documenti di indirizzo degli Organi di Governo vengono recepiti dal PQA che, usufruendo del supporto tecnico dell'UOC-MoQVal, fornisce indicazioni operative sulla implementazione e realizzazione delle strategie. Coerentemente ai principi su cui si fonda il sistema di assicurazione della qualità presso l'Università della Calabria, la definizione di queste indicazioni recepisce le elaborazioni e le analisi relative alle attività di monitoraggio prodotte sempre dall'UOC-MoQVal ed erogate tramite adeguati cruscotti informativi a beneficio di tutto l'Ateneo.

Le indicazioni del PQA guidano le attività dei Dipartimenti e dei Corsi di Studio, attraverso l'interazione con la Commissione Qualità di Dipartimento, che coordina i processi interni e la relativa documentazione di assicurazione della qualità, sia per quanto riguarda la didattica che la ricerca, interfacciandosi strettamente con i Coordinatori dei CdS e il delegato alla Ricerca e Terza Missione.

Per quanto concerne le attività didattiche, all'interno dei Dipartimenti, le CPDS attuano politiche di monitoraggio e di valutazione, riportano l'analisi dello stato corrente al PQA e al Nucleo di Valutazione. Il PQA avrà il compito principale di monitorare in itinere lo svolgimento dei processi riportando agli Organi di Governo e al Nucleo di Valutazione gli esiti di tale monitoraggio. Sarà infine il Nucleo di Valutazione a redigere le specifiche relazione di valutazione, in cui sono valutate tutte la attività e sono indicate le raccomandazioni per il loro miglioramento.

Dal punto di vista funzionale, il sistema di AQ può essere rappresentato tramite il "ciclo virtuoso" di Deming (Figura 2), articolato nel flusso "Plan-Do-Check-Act" (PDCA).

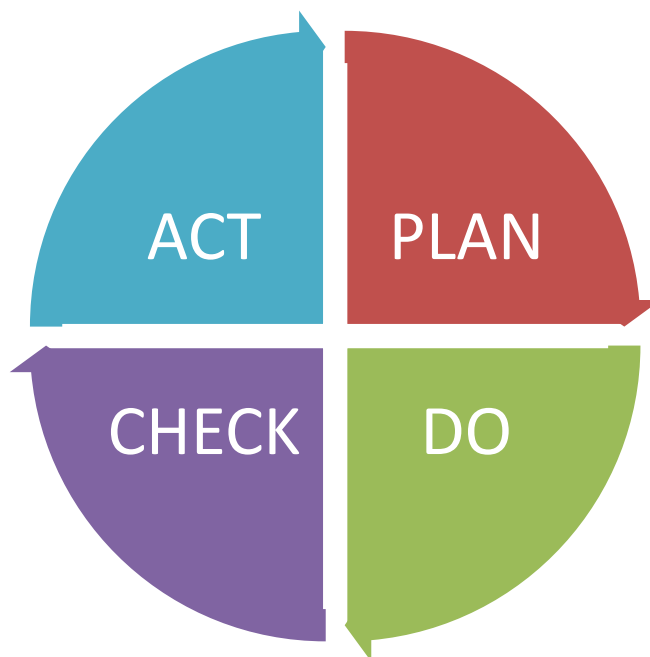


Figura 2. Ciclo di Deming - PDCA

Per entrambe le aree di "Formazione" e "Ricerca e Terza Missione", il ciclo di Deming si istanzia secondo gli schemi grafici rappresentati, rispettivamente, nelle Figure 3 e 4. Nello specifico, vengono evidenziate le fondamentali fasi di Pianificazione, Monitoraggio, Autovalutazione, che le singole strutture disegnano e attuano (utilizzando le piattaforme di supporto previste) con il sostegno del PQA e i cui esiti vengono valutati dal Nucleo di Valutazione (per formazione, ricerca e terza missione) e dalla CPDS (per la formazione).

In particolare, si evidenzia come gli strumenti elettivi per il monitoraggio fanno riferimento a:

- Cruscotto di Ateneo relativo agli indicatori ANVUR per il monitoraggio della didattica (piattaforma Cassini).
- Indagini ISO-Did sull'opinione degli studenti e dei docenti sulla didattica.
- Indagine ISO-Servizi sull'opinione degli studenti relativa ai servizi inerenti la didattica erogati.
- Esiti delle indagini Profilo e Sbocchi occupazionali del Consorzio AlmaLaurea.
- Documentazione prodotta dai CdS in fase di programmazione, monitoraggio e autovalutazione.
- Documentazione prodotta dalle CPDS in fase di monitoraggio e valutazione.
- Piattaforma IRIS per la raccolta e la gestione dei dati relativi alle attività e ai prodotti della ricerca.
- Documentazione di Ateneo sulla Ricerca relativo ai gruppi di ricerca, ai laboratori di ricerca, ai progetti di ricerca, alle attività di terza missione.
- Documentazione prodotta dai Dipartimenti in fase di programmazione, monitoraggio e autovalutazione.
- Esiti degli esercizi VQR.



Figura 3. Schema funzionale sistema di AQ - Formazione



Figura 4. Schema funzionale sistema di AQ – Ricerca e Terza Missione

4.3 Schematizzazione dei processi di Assicurazione della Qualità

L'articolazione dei processi attuati dal PQA a supporto dell'assicurazione della qualità si caratterizza secondo il diagramma di flusso riportato nella Figura 5.

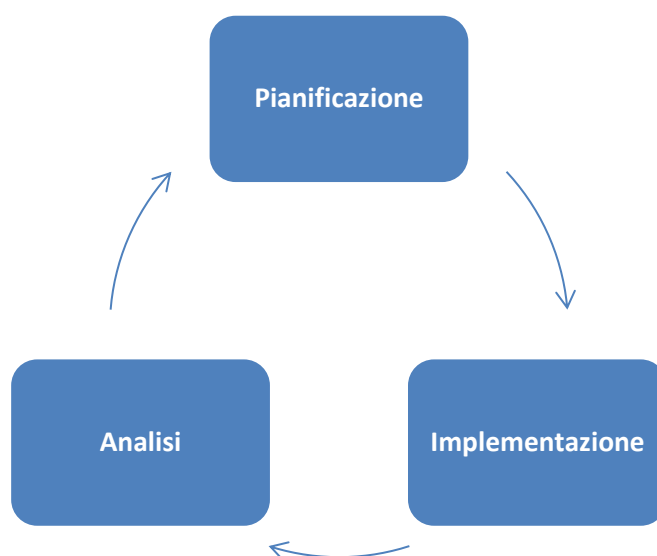


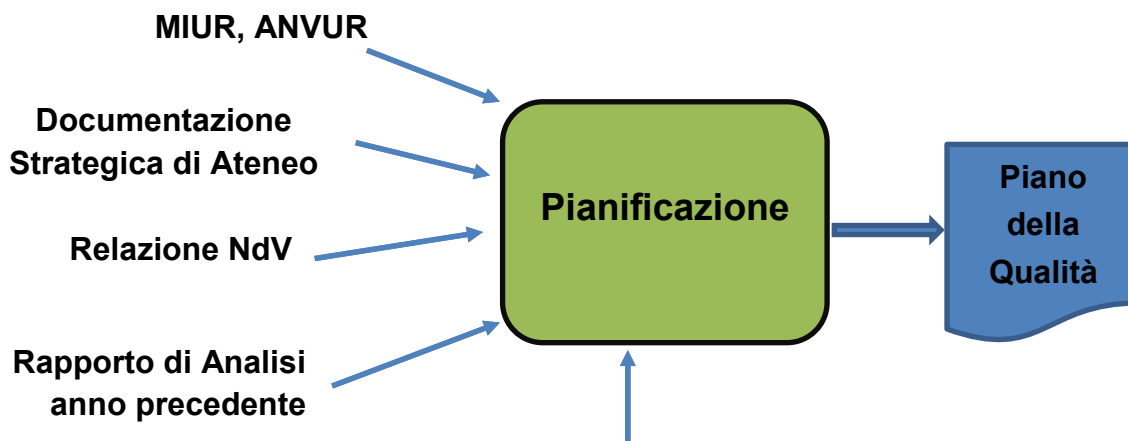
Figura 5. Schema di un processo di assicurazione della qualità

La prima fase è quella della **Pianificazione**, dettagliata nella Figura 6.

Sulla base:

- delle indicazioni ministeriali e di quelle dell'ANVUR (decreti, linee guida, note metodologiche);
- della documentazione strategica di Ateneo (Piano Strategico, Piano Integrato, Programmazione Triennale);
- della relazione del Nucleo di Valutazione;
- del **Rapporto di Analisi** dell'anno precedente;
- delle specifiche rappresentazioni dei processi,

il PQA attua la pianificazione predisponendo il menzionato **Piano della Qualità**, il cui obiettivo principale è quello di rappresentare tutte le attività, con relative responsabilità e riferimenti temporali necessarie all'implementazione del processo in esame nel rispetto delle indicazioni normative previste.



Articolazione del Processo

Macro-attività	Responsabilità	Tempistica
Predisposizione e invio Linee guida	PQA	Entro gg/mm/aa
ddddd	PQA	22/12/17
ffff	dd	xx/yy/aa
ssssssss	jjjj	xx/yy/aa
Apertura SUA-CdS su procedura ANVUR	Delegato Didattica	gg/mm/aa
Compilazione SUA-CdS	Coordinatore CdS	Entro gg/mm/aa
Monitoraggio compilazione SUA-CdS	Servizi di Supporto al Delegato della Didattica e Percorsi Universitari Qualificanti	Dal ... Al
Chiusura SUA-CdS su procedura ANVUR	Delegato Didattica	gg/mm/aa

Figura 6. Fase di Pianificazione

La seconda fase riguarda l'**Implementazione** del processo (Figura 7). Sulla base del *Piano della Qualità*, ogni attore del sistema (con particolare riferimento ai Dipartimenti, ai CdS e alle CPDS), per la parte di propria competenza, predispone ed esegue le attività al fine di conseguire, nel modo più efficace ed efficiente, l'esito atteso del processo.

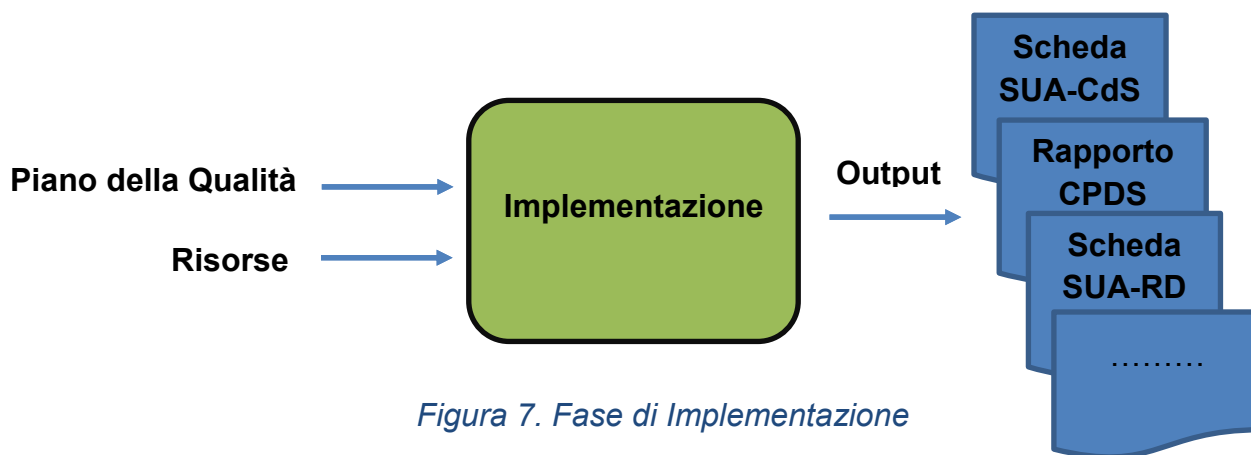


Figura 7. Fase di Implementazione

Nella successiva fase di **Analisi**, schematizzata nella Figura 8, il PQA effettua un'accurata analisi degli esiti/documenti prodotti nella fase di implementazione, redigendo un rapporto contenente valutazioni puntuali e proposte di miglioramento del processo utili, insieme alle raccomandazioni che provengono dal Nucleo di Valutazione, per la fase di pianificazione da attuare nell'anno successivo. Il suddetto rapporto viene inviato ai Dipartimenti/CdS, al CdA e al Nucleo di Valutazione.

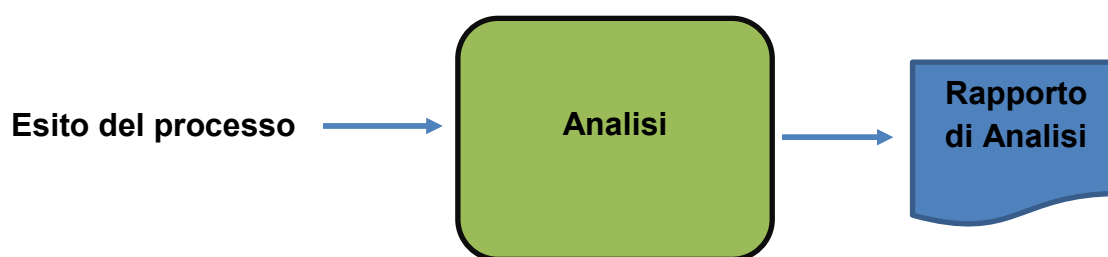


Figura 8. Fase di Analisi

4.4 Rappresentazione, Gestione e Controllo dei Processi

In termini generali, un “processo” si caratterizza come un insieme di attività, correlate ed interagenti, che, utilizzando le opportune risorse e rispettando condizioni e vincoli imposti, trasformano “fattori” in ingresso (input) in “prodotti” in uscita (output), tipicamente di maggior valore. Un processo determinato e pienamente sotto controllo fornisce sempre un output prevedibile e pianificabile, e ciò permette di escogitare e attuare le opportune azioni per poterlo migliorare.

Partendo da questo presupposto, con l'intento di fornire adeguato supporto alle fasi di analisi critica dell'efficacia/efficienza delle operazioni e del relativo riesame, si avvierà un'attività di rappresentazione dei Processi di Ateneo relativi alle attività didattiche e a quelle di ricerca e terza missione, utilizzando gli strumenti più opportuni.

Gli obiettivi di tale progetto possono essere di seguito sintetizzati:

- identificazione delle attività chiave e dei colli di bottiglia dei singoli processi;
- reingegnerizzazione parziale o totale dei processi con ottimizzazione sia dei tempi di svolgimento delle attività che di allocazione delle risorse;
- potenziamento della dematerializzazione dei processi;
- possibilità di simulare l'impatto di nuovi processi sull'organizzazione in termini di tempi e costi.

4.5 Gestione documentale

Tutta la documentazione prodotta nell'ambito della gestione dei processi di assicurazione della qualità viene classificata e conservata in una cartella "Google drive", accessibile a tutti i membri del PQA. Parti di questa cartella sono condivise con gli Organi di governo, in particolare con il Consiglio di Amministrazione, con i Dipartimenti/CdS, con i Delegati alla Didattica e alla Ricerca, con l'UOC-MoQVal e con il Nucleo di Valutazione. La cartella è organizzata in sottosezioni corrispondenti ai processi di assicurazione della qualità. Ogni processo è, a sua volta, articolato in sottocartelle relative agli anni di riferimento. Per ogni anno, infine, vi sono sottocartelle che contengono i Piani della Qualità e i Rapporti di Analisi, con i relativi allegati. La documentazione viene anche conservata con gli estremi del protocollo. Il PQA dispone inoltre la pubblicazione di alcuni dei documenti sul sito dell'Ateneo, definendo le necessarie politiche di accesso.