



DOCUMENTO DESCRITTIVO DEL SISTEMA AQ di ATENEO

RICERCA – DIDATTICA – TERZA MISSIONE – SERVIZI TECNICO/AMMINISTRATIVI e BIBLIOTECARI

Sostituisce il Manuale Qualità di Ateneo in ediz.6 del 12/04/2016

Data approvazione Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)	11 giugno 2018
Data approvazione Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità (CQA)	14 giugno 2018
Data approvazione Senato Accademico e CdA	17 e 20 luglio 2018



INDICE

PREMESSA

QUALITÀ E VALUTAZIONE IN AMBITO ACCADEMICO

NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

CAMPO DI APPLICAZIONE

PORTATORI DI INTERESSE – ANALISI DEL CONTESTO E VALUTAZIONE DEI RISCHI

POLITICHE DI ATENEO

RUOLI, RESPONSABILITÀ E COMPETENZE PER IL SISTEMA AQ

PROCESSI DEL SISTEMA AQ

EDIZIONE	DATA	VARIAZIONI
MANUALE Edizione 1	10.10.2003	Prima emissione
2	25.07.2005	Modifiche a seguito valutazione documentale Italcert (rif.to n.5452/05 del 05.07.2005)
3	09.07.2009	Modifiche alla struttura del documento, Adeguamento alla ISO 9001 revisione 2008, Aggiornamento Politica per la Qualità, Estensione SGQ di Ateneo alla Didattica ed ai Servizi Tecnico-Amministrativi
4	08.11.2011	Aggiornamento scenario qualità/valutazione, Recepimento dei cambiamenti organizzativi (distretti amministrativi), Aggiornamento riferimenti legislativi, Ridefinizione dei processi per la ricerca e per la didattica, Strutturazione dei manuali locali “addendum” al manuale di Ateneo
5	10.09.2013	Aggiornamento scenario qualità/valutazione, Campo di applicazione: inserimento servizi bibliotecari; Aggiornamento 2.5, Inserimento 2.6, Aggiornamento 2.7, Aggiornamento riferimenti legislativi, Aggiornamento Politica per la Qualità, Ridefinizione dei processi per la didattica
6	12.04.2016	Aggiornamento a seguito osservazione Italcert (rif.to RRC n.4405/15); estensione SGQ di Ateneo agli Spin-off accademici (pag.9)
DOC. DESCRITTIVO Rev.0	11.06.2018	Adeguamento generale del Sistema AQ di Ateneo alla ISO 9001 versione 2015 (sistema volontario) e al modello ANVUR (sistema AVA). Cambio dell’impostazione da “manuale” a “documento descrittivo”.



PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere l'articolazione del Sistema per l'Assicurazione Qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Salerno, ossia lo strumento manageriale attraverso cui l'ateneo intende governare l'insieme dei processi interni volti a soddisfare le aspettative dei portatori di interesse relative alla qualità negli ambiti della formazione, della ricerca e della terza missione tenendo in considerazione il contributo dei servizi di supporto (tecnici/amministrativi, bibliotecari).

L'articolazione del sistema AQ di ateneo è stata sviluppata con la duplice finalità di predisporre le basi gestionali sia per le richieste di certificazione volontaria (ISO 9001, ISO 17025), provenienti dalle strutture di ateneo ad essa interessate, che per la conformità dei processi per la didattica, la ricerca e la terza missione al modello per l'autovalutazione, valutazione e accreditamento attualmente cogente in ambito accademico (modello AVA/ANVUR).

Dal punto di vista delle scelte organizzative, gli Organi Accademici hanno deciso di separare le attività connesse alla certificazione volontaria da quelle connesse al sistema AVA/ANVUR identificando il Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità (CQA) quale struttura a supporto della certificazione volontaria, e il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) quale struttura a supporto delle procedure AVA/ANVUR. Queste due strutture agiscono in modo indipendente nel proprio ambito di competenza, ma in stretto coordinamento per gli aspetti comuni.

Nel seguito, il documento tratterà nello specifico (anche con rimando ad altri documenti) gli elementi che intendono contestualizzare e descrivere nel dettaglio le scelte compiute per l'attuazione del sistema AQ di ateneo: lo scenario della qualità e della valutazione in ambito accademico; la definizione dei portatori di interesse, e delle rispettive aspettative; gli esiti dell'analisi del contesto interno/esterno volta a individuare punti di forza e debolezza, opportunità e minacce; le politiche di ateneo; i ruoli, le responsabilità e le competenze per il sistema AQ; i processi gestiti dal sistema.

QUALITÀ E VALUTAZIONE IN AMBITO ACCADEMICO

Le tematiche della qualità e della valutazione in ambito universitario si inseriscono in un contesto più ampio che coinvolge il settore della Pubblica Amministrazione e, a livello europeo, gli indirizzi politici relativi all'Istruzione, la Formazione e la Ricerca. Il Processo di Bologna e quello di Lisbona hanno sancito l'intenzione di creare uno "spazio comune" europeo che mira al miglioramento della qualità delle attività didattiche e di ricerca, anche attraverso la pratica della valutazione, riconosciuta dunque elemento di *governance* e strumento metodologico per perseguire il miglioramento.

La sempre più diffusa consapevolezza della rilevanza della valutazione come elemento per la concreta dimostrazione della responsabilità e affidabilità delle istituzioni universitarie ha determinato lo sviluppo di sistemi per l'assicurazione della qualità e la certificazione da parte di un ente terzo dei processi connessi alla didattica, alla ricerca e all'amministrazione. Tali sistemi possono essere distinti in relazione alla base regolamentare, obbligatoria o volontaria, da cui traggono origine.

Facendo riferimento solo ai riferimenti legislativi più recenti, il DLgs n.19/2012, recependo le indicazioni della Legge 240/2010 e del DPR n.76/2010 in merito alla valorizzazione dell'efficienza delle Università e della attribuzione di risorse basate su meccanismi premiali, ha previsto l'introduzione di un sistema di accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari e di un sistema di valutazione e di assicurazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza delle attività didattiche e di ricerca.

Il compito di definire modalità e indicatori associati al sistema di accreditamento è stato attribuito all'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR). L'ANVUR ha prodotto in data 28.01.2013, per dare corso alle attività di valutazione e di assicurazione qualità ai sensi del DLgs n.19/2012, una prima versione del documento denominato "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) del Sistema Universitario italiano". Il DM n. 47 del 30 gennaio ha adottato il modello proposto dall'ANVUR



introducendo i criteri per l'Autovalutazione iniziale e periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio (CdS) e Valutazione periodica. Recentemente, a seguito dell'adozione da parte dei Ministri dello spazio europeo dell'educazione superiore delle ESG 2015, il Decreto Ministeriale n. 987 del 12 dicembre 2016 ha riformato il sistema di Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari.

Contestualmente all'evoluzione delle sollecitazioni a carattere legislativo, il sistema universitario ha promosso e realizzato progetti per la adozione su base volontaria di modelli di gestione per la qualità, per lo più derivanti da normative internazionali, quali le Norme ISO 9001.

L'Università degli Studi di Salerno ha promosso e realizzato nel corso degli anni progetti specifici per il miglioramento della qualità nei diversi ambiti accademici (Ricerca, Didattica, Amministrazione), conseguendo risultati significativi a livello nazionale. Ciascuno dei progetti di miglioramento ha avuto sempre come strumento metodologico fondante la pratica sistematica della valutazione nelle sue molteplici forme e finalità. In particolare, l'Università di Salerno, aderendo al Progetto Qualità degli Atenei Campani promosso dalla Regione Campania, ha istituito il Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità (CQA) allo scopo di promuovere la cultura della qualità nelle strutture dell'Ateneo, assistere le stesse nella implementazione del Sistema di Assicurazione Qualità e coordinare le attività in vista della certificazione di parte terza. Il Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità (CQA) rappresenta, pertanto, la struttura organizzativa preposta all'attuazione del Sistema di AQ dell'Università di Salerno ed il suo funzionamento è subordinato al Regolamento approvato con Decreto Rettorale n. 5137 del 29/12/2003. Nel 2004 il CQA ha avviato operativamente le attività e, nel 2005, ha conseguito, unitamente alle strutture di ricerca ad esso aderenti, la prima certificazione di parte terza per le attività di propria competenza.

Nello stesso periodo, l'Università di Salerno ha partecipato ai progetti Campus One e Campus Like, promossi dalla CRUI a sostegno dei Corsi di Laurea avviati con la riforma degli studi DM 509/99 che si distinguevano sul piano dell'innovazione tecnologica e formativa. I risultati conseguiti nell'ambito dei progetti sono stati l'introduzione sistematica della pratica di autovalutazione nell'ambito di tutti i Corsi di Laurea triennali dell'Ateneo, e la positiva valutazione esterna effettuata dagli ispettori qualificati della CRUI. Nel triennio successivo, quale naturale prosecuzione dell'esperienza precedente, è stato realizzato il Progetto Campus Campania (2005-2007) che ha previsto, al termine del progetto, il formale accreditamento presso la CRUI di tutti i corsi di laurea triennali attraverso l'iter sperimentato dell'autovalutazione e della valutazione esterna. A partire dal 2009, il CQA ha avviato una significativa evoluzione del Sistema AQ di Ateneo attraverso la fusione delle esperienze maturate nell'ambito delle didattiche istituzionali e dei servizi tecnico-amministrativi interni, al fine di rappresentare il punto di riferimento unico per le attività relative alla qualità ed alla valutazione dell'Ateneo nel suo complesso.

In seguito all'avvio operativo delle attività dell'Agenzia Nazionale di Valutazione dell'Università e della Ricerca (ANVUR - www.anvur.org), istituita con la Legge n. 286/06 ed in particolare con la definizione delle procedure di autovalutazione, accreditamento iniziale (AVA) e periodico delle sedi e dei corsi di studio previste nel DM 47/2013, il ruolo del CQA si è progressivamente ampliato al fine di rispondere alle indicazioni dell'ANVUR. Infatti, requisito fondamentale del sistema AVA è la presenza di un Presidio Qualità di Ateneo operante ai fini della Assicurazione Qualità della Formazione e della Ricerca.

L'Università di Salerno con Decreto Rettorale N. 2789 del 07/12/2012 ha adottato il modello organizzativo per l'AQ basato sulla presenza di un Presidio a livello centrale e altri gruppi per la qualità a livello delle strutture periferiche (CdS e Dipartimenti), assegnando al Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità (CQA) il compito di provvedere alla progressiva implementazione e al raccordo dell'intero sistema per la Autovalutazione e la Assicurazione Qualità.

In esecuzione di quanto deliberato da Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 23.12.2014, con decreto rettoriale n.1265 del 12.01.2015 tali funzioni sono state affidate ad un nuovo organismo, il Presidio Qualità di Ateneo.



Successivamente, con Decreto Rettorale n. 37851 del 12.06.2015, è stata anche modificata la denominazione del Centro per la Qualità di Ateneo in Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità che quindi, a decorrere da tale data, opera esclusivamente nel campo della certificazione volontaria.

NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

ANVUR – Linee Guida per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di studio universitari (10.08.2017)

UNI ISO 31000:2010 – Gestione del rischio – Principi e linee guida

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Assicurazione Qualità di Ateneo si ritiene applicabile alle seguenti attività e strutture accademiche:

- per le attività di *didattica istituzionale*
 - a) i Dipartimenti
 - b) le Facoltà e/o le Strutture di Coordinamento didattico
 - c) i Corsi di Studio (Laurea e Laurea Magistrale)
- per le *attività di ricerca e terza missione*
 - a) i Dipartimenti
 - b) le Sezioni di ricerca, le Unità o Gruppi di ricerca
 - c) i Laboratori
 - d) i Centri interdipartimentali o interuniversitari di ricerca
 - e) gli Spin-off accademici
- per le attività dei *servizi tecnico-amministrativi*
 - a) le strutture amministrative centrali
 - b) le strutture amministrative decentrate (distretti)
 - c) le strutture amministrative dei Centri
- per le attività dei *servizi bibliotecari*
 - a) le biblioteche di ateneo



PORTATORI DI INTERESSE – ANALISI CONTESTO E VALUTAZIONE RISCHI

Per gli aspetti generali di ateneo riferibili all'identificazione dei portatori di interesse e dei rispettivi bisogni, negli ambiti accademici della Didattica/Formazione, Ricerca/Innovazione e Trasferimento delle conoscenze, e all'analisi del contesto esterno e interno, si rimanda ai relativi contenuti del Piano Strategico UniSa 2018-2020 (par. 4, 6, 6.1 e 6.2).

Relativamente alle strutture in possesso di certificazione volontaria, per gli aspetti riferibili all'identificazione dei portatori di interesse, all'analisi del contesto esterno/interno, alla valutazione dei rischi connessi e alle azioni per prevenire i rischi, si rimanda al documento "Analisi del contesto e valutazione dei rischi connessi relativamente alle attività delle strutture certificate ISO 9001" (CQA/DOC/18.010 rev.0 del 11.04.2018).

POLITICHE DI ATENEO

Per gli indirizzi di politica generale di ateneo, negli ambiti della Didattica e Formazione, Ricerca e Innovazione, Trasferimento delle conoscenze, Internazionalizzazione, Personale Docente e Struttura Tecnico-Amministrativa, si rimanda ai relativi contenuti del Piano Strategico UniSa 2018-2020 (par. da 7.1 a 7.6).

La Politica di Ateneo per l'Assicurazione Qualità Formazione, Ricerca e Terza Missione è riportata di seguito.

L'Università degli Studi di Salerno, pienamente convinta che la cultura della Qualità fondata sulla gestione ottimale dei processi interni rappresenti uno strumento fondamentale nel perseguire obiettivi di eccellenza nel progresso scientifico e tecnologico e nella sua diffusione, promuove e dà attuazione alle iniziative tese ad una sua concreta realizzazione nelle attività multidisciplinari di ricerca di base e applicata, nelle attività formative ed in quelle di supporto tecniche ed amministrative.

L'Ateneo si impegna ad adottare e mantenere aggiornato con continuità, e in coerenza con i riferimenti normativi e le migliori prassi nazionali e internazionali, un Sistema di Assicurazione Qualità che si innesta sui risultati dell'analisi periodica del contesto, esterno e interno, e della valutazione dei rischi da fronteggiare e delle opportunità da cogliere e che riconosce le seguenti linee di indirizzo:

- *incrementare la competitività dei servizi di ricerca e formazione per conseguire i migliori risultati possibili in termini di efficacia e di efficienza, in un'ottica di miglioramento continuo;*
- *rendere sempre più costruttivi i rapporti con enti ed organizzazioni pubbliche e private, mondo del lavoro e con tutti gli altri possibili fruitori;*
- *poter validamente partecipare al confronto con altre istituzioni nazionali ed internazionali in linea con i requisiti della U.E.;*
- *attivare un importante fattore di promozione della efficienza interna e di valorizzazione delle risorse basato su un sistema di premialità collegato agli esiti delle valutazioni tale da rendere la distribuzione delle risorse chiara, oggettiva, e soprattutto meritocratica.*

Gli Organi Accademici si impegnano a diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli nell'Ateneo ed a riesaminarla periodicamente allo scopo di accertarne continuamente l'adequatezza.

Le strutture deputate alla gestione operativa per la formazione e la ricerca (Dipartimenti, Facoltà, Consigli didattici), e le strutture tecnico-amministrative, devono impegnarsi ad attuare gli indirizzi generali definendo politiche appropriate e specifici obiettivi, nel medio e lungo periodo, garantendo che le aspettative dei portatori di interesse vengano correttamente individuate e tradotte in procedure trasparenti e condivise.



RUOLI, RESPONSABILITÀ E COMPETENZE PER IL SISTEMA AQ

Come indicato in Premessa, per decisione degli Organi Accademici le attività connesse alla certificazione volontaria sono affidate al Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità (CQA) mentre quelle relative al sistema AVA/ANVUR vengono coordinate dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA).

Centro di Ateneo per Certificazione di Qualità

Il **Centro di Ateneo per Certificazione di Qualità (CQA)** è la struttura organizzativa preposta all'attuazione del Sistema di Assicurazione Qualità dell'Università di Salerno. Il CQA ha il compito istituzionale di:

- sviluppare la cultura della Qualità nell'ambito delle strutture dell'Ateneo;
- promuovere l'Assicurazione qualità nei diversi ambiti delle attività dell'Ateneo;
- fornire attività di supporto alle strutture di ateneo per il conseguimento di certificazioni e accreditamenti volontari di parte terza.

Maggiori dettagli del Centro di Ateneo per Certificazione di Qualità sono alla pagina web www.cqa.unisa.it.

Responsabilità e competenze per il CQA

Direttore del CQA e Comitato Tecnico Scientifico (CTS).

Gestiscono il CQA con mandato triennale. I compiti del Direttore e del CTS sono descritti, rispettivamente, all'art.5 e 6 del Regolamento del CQA.

Responsabile AQ di Ateneo, al quale compete la supervisione sull'attuazione del Sistema AQ all'interno delle Strutture aderenti, il monitoraggio degli indicatori al fine del controllo e del miglioramento dei processi, il coordinamento dell'attività dei Referenti AQ delle strutture aderenti al CQA.

Responsabile Operativo. Fornisce il supporto operativo per l'implementazione del Sistema AQ di Ateneo e alle strutture di Ateneo per il recepimento, l'applicazione del Sistema AQ e ai percorsi di certificazione/accreditamento. Pianifica ed effettua audit interni di sistema. Organizza e coordina moduli formativi.

Referente AQ struttura, al quale compete il supporto al Responsabile della struttura nella diffusione del sistema, il mantenimento dei rapporti con il CQA, l'individuazione di specifiche esigenze della struttura di appartenenza, il coordinamento dell'attività di applicazione del Sistema AQ di Ateneo all'interno della struttura.

I requisiti minimi di competenza richiesti per ricoprire i suddetti ruoli sono:

- Direttore CQA, membri del CTS, Responsabile AQ Ateneo: docente con esperienza operativa nei Sistemi di AQ in ambito accademico
- Responsabile Operativo: risorsa anche esterna con competenze specifiche nella gestione per la qualità e nelle attività di auditing e valutazione ai fini della certificazione/accreditamento
- Referente AQ struttura: preferibilmente personale strutturato, conoscenza delle attività proprie della struttura, conoscenza del Sistema AQ di Ateneo.



Presidio della Qualità di Ateneo

Il **Presidio della Qualità di Ateneo** (PQA) è l'organismo operante ai fini della Assicurazione Qualità della Formazione e della Ricerca secondo le procedure di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) previste dal DM 987/2016, tenendo conto delle indicazioni dell'Agenzia Nazionale di Valutazione dell'Università e della Ricerca (ANVUR). Nella sua attuale composizione è costituito con DR 44/2015 come integrato dal DR.1868/2018. Il PQA è composto da sette docenti, di cui uno con funzioni di Coordinatore, appartenenti alle seguenti aree: giuridico-economica, umanistica, tecnico-ingegneristica, scienze MMFFNN, sanitaria. La responsabilità operativa del PQA è affidata al Direttore Generale.

In accordo alle indicazioni della Linea Guida AVA del 10/08/2017, il PQA supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo. In particolare, il PQA:

- Coordina e supporta il sistema di AQ a livello di Ateneo, Dipartimento e CdS
- Assicura lo scambio di informazioni con gli attori interni della AQ (Nucleo di Valutazione, Commissioni Paritetiche, Gruppi AQ)
- Organizza e verifica la compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e le Schede di Monitoraggio annuale per ogni CdS
- Coordina le attività connesse alla raccolta, elaborazione e diffusione di dati e informazioni per l'autovalutazione delle performance relative a didattica, ricerca e terza missione
- Monitora la realizzazione delle azioni di miglioramento intraprese da CdS e Dipartimenti in esito alle attività di autovalutazione e ne dà comunicazione agli Organi Accademici e al Nucleo di Valutazione
- Monitora la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne e ne dà comunicazione agli Organi Accademici e al Nucleo di valutazione
- Attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo.

Nella realizzazione delle suddette attività il PQA si coordina con gli altri attori del Sistema Qualità di Ateneo. Le attività svolte dal PQA sono comunicate agli Organi Accademici ed al Nucleo di Valutazione, attraverso la predisposizione di una relazione annuale.

Maggiori dettagli del Presidio della Qualità di Ateneo sono alla pagina web www.pqa.unisa.it.

Responsabilità e competenze per il PQA e altri attori del sistema AVA

Relativamente ai ruoli e alle responsabilità per l'attuazione del sistema AVA, si rimanda al documento "Struttura organizzativa e responsabilità del sistema AQ di ateneo (sistema AVA)" emesso dal PQA.

Per quanto riguarda i requisiti generali di competenza richiesti per ricoprire i ruoli previsti, si elencano a titolo indicativo il possesso delle conoscenze riferite a:

- Riferimenti legislativi e documentazione ANVUR relativi alla valutazione/accreditamento
- Procedure informatiche di Ateneo riguardanti la ricerca e la didattica (ESSE3, U-Gov didattica, ecc.)
- Procedure informatiche a supporto degli adempimenti ANVUR (scheda SUA-CdS, ecc.)
- Elementi e documentazione del Sistema di AQ di Ateneo per la ricerca e la didattica



PROCESSI DEL SISTEMA AQ

Processi per la certificazione volontaria ISO 9001:2015

In Figura 1 viene rappresentato, nella logica del PDCA, il ciclo dei processi principali e di supporto per le strutture di ricerca e prova. Nella successiva Tabella 1, per ciascun processo, vengono indicati i corrispondenti documenti di gestione del sistema AQ e le informazioni documentate che ne evidenziano l'applicazione.

Per la descrizione dei processi si rimanda alle corrispondenti linee guida del CQA (cfr. Tabella 1).

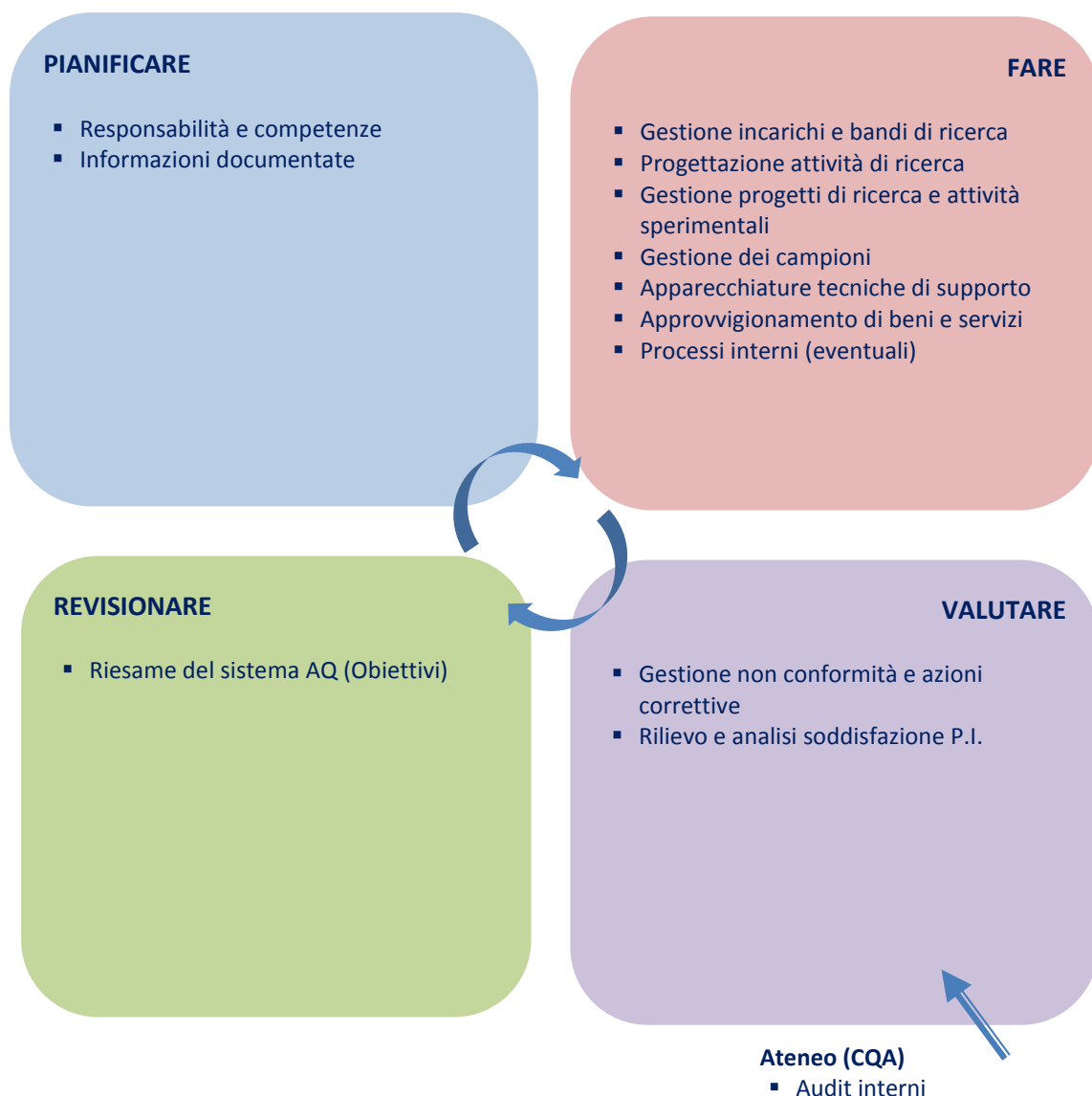


Figura 1 – Ciclo dei processi strutture di ricerca/prova (certificazione volontaria)



Gli eventuali processi interni delle strutture di ricerca e prova che adottano il Sistema AQ di Ateneo possono essere definiti e specificati dalle stesse strutture, in coerenza con lo schema proposto, nell'ambito di documenti locali elaborati sotto la supervisione del CQA.

Per quel che riguarda le altre tipologie di strutture, data l'estrema varietà delle situazioni presenti in Ateneo, nessuno schema generale di riferimento viene riportato nel presente documento; lo schema dei processi verrà dunque elaborato in funzione delle applicazioni, sempre nell'ambito di documenti locali sotto la supervisione del CQA. Tali documenti devono avere il contenuto di seguito suggerito:

- breve descrizione della propria struttura;
- attività alla quale si intende applicare il Sistema AQ;
- processi del Sistema AQ di Ateneo recepiti / processi specifici individuati dalla struttura;
- indicazione delle procedure interne sviluppate in aggiunta alle linee guida del Sistema AQ di Ateneo;
- profili professionali (anche esterni) necessari alla struttura per l'espletamento delle attività e relative caratteristiche di competenza;
- principali risorse in dotazione (apparecchiature, strumenti di misura e taratura, ecc.).

Tabella 1 – Documenti di riferimento per strutture di ricerca/prova (certificazione volontaria)

PROCESSO	DOCUMENTO DI GESTIONE (Linea guida CQA)	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
Gestione responsabilità e competenze	CQA/LNG/03/002	Profili professionali interni, CV, Piano formazione
Informazioni documentate	CQA/LNG/03/003	Elenco documenti
Apparecchiature tecniche di supporto	CQA/LNG/03/006	Schede apparecchiatura, piani di manutenzione/taratura (anche sw)
Approvvigionamento di beni e servizi	CQA/LNG/03/010	BDO, Ordini acquisto
Gestione incarichi e bandi di ricerca	CQA/LNG/03/004	Esame fattibilità
Progettazione attività di ricerca	CQA/LNG/03/005	Piani operativi (anche sw)
Gestione progetti di ricerca e attività sperimentali	CQA/LNG/03/007	Piani operativi e di monitoraggio (anche sw)
Gestione dei campioni	CQA/LNG/03/008	Accettazione campioni
Verifiche ispettive interne	CQA/LNG/18/002	Piano audit interni, rapporti di audit
Gestione non conformità e azioni correttive	CQA/LNG/03/011	Registro NC/azioni (anche sw)
Rilievo e analisi soddisfazione P.I.	CQA/LNG/18/001	Report indagine
Riesame del sistema AQ (Obiettivi)	CQA/LNG/03/001	Rapporti di riesame



Processi per il sistema AVA – Didattica

In Figura 2 viene rappresentato il ciclo dei processi principali e di contesto per la gestione della didattica istituzionale, in accordo al modello AVA/ANVUR. Nella Tabella 2, per ciascun processo, vengono indicati i corrispondenti documenti di gestione del sistema AQ e le informazioni documentate che ne evidenziano l'applicazione.

Per la descrizione dei processi rappresentati in figura si rimanda al documento “Programmazione dei lavori e scadenze SUA CdS” emesso dal Presidio della Qualità di Ateneo.

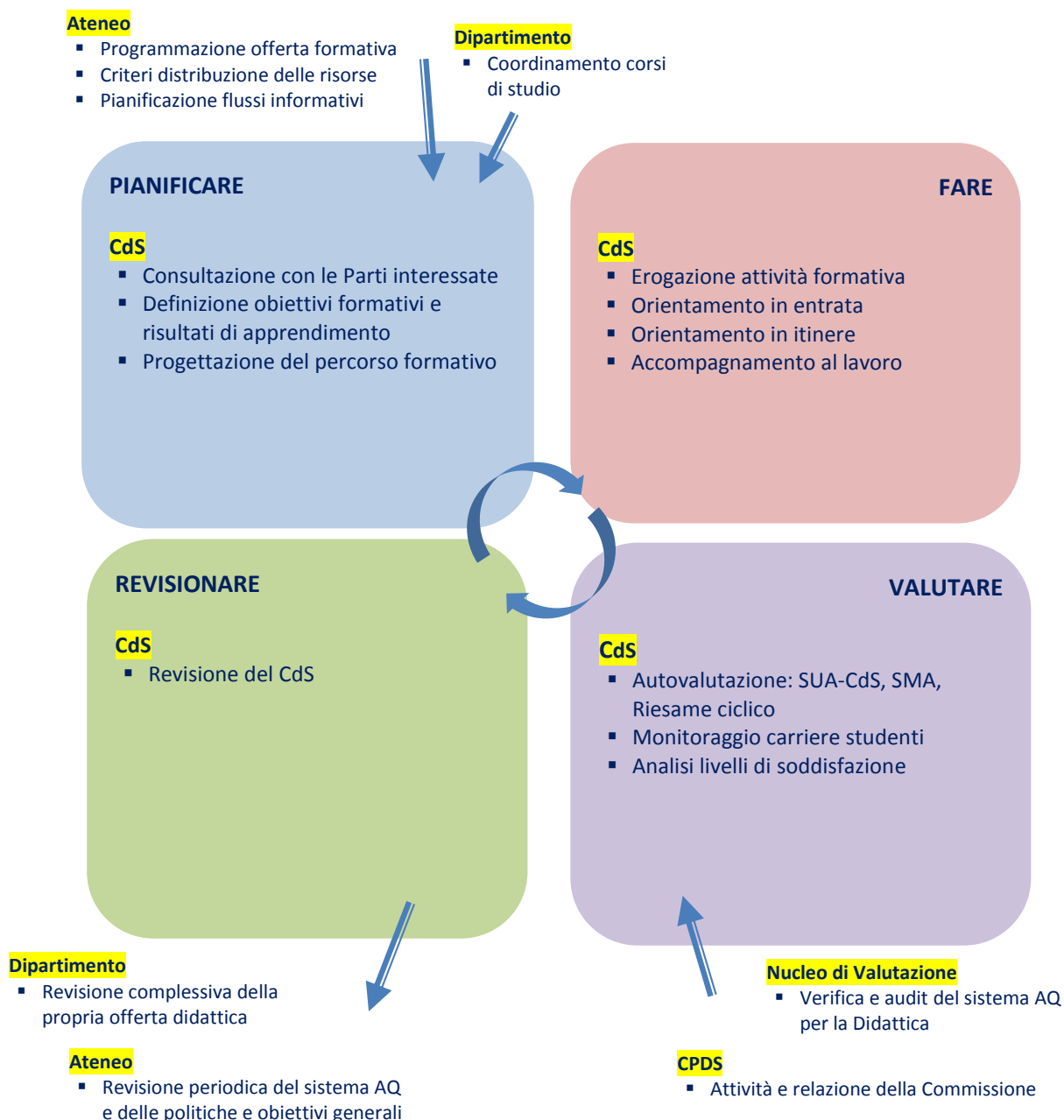


Figura 2 – Ciclo dei processi per la didattica istituzionale (AVA)



Tabella 2 – Documenti di riferimento per il sistema AVA (didattica)

	PROCESSO	DOCUMENTO DI GESTIONE	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
Ateneo	Programmazione dell'offerta formativa	Piano Strategico, Linee indirizzo programmazione didattica	Atti e verbali del SA e del CdA
	Definizione criteri generali per distribuzione delle risorse		Atti e verbali del SA e del CdA
	Pianificazione dei flussi informativi per il monitoraggio		Atti e verbali del SA e del CdA
Dip	Coordinamento corsi di studio		Atti e verbali del Dipartimento
CdS	Consultazione con le Parti interessate	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Relazione esiti consultazioni, Verbali incontri C.I., Verbali CCDS
	Definizione obiettivi formativi e risultati di apprendimento	Linee indirizzo programmazione didattica, Linea Guida PQA per SUA-CdS	Atti e verbali Consiglio Didattico, Ordinamento didattico CdS
	Progettazione del percorso formativo	Linee indirizzo programmazione didattica	Atti e verbali Consiglio Didattico, Regolamento didattico CdS
	Erogazione attività formativa		Calendario lezioni ed esami, Schede insegnamenti
	Orientamento in entrata	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Piano attività, Relazione annuale
	Orientamento in itinere	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Piano attività, Relazione annuale
	Accompagnamento al lavoro	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Piano attività, Relazione annuale
	Autovalutazione CdS: SUA-CdS, SMA, Riesame ciclico	Linea Guida PQA per SUA-CdS, Linea Guida PQA per SMA e Riesame	Scheda SUA-CdS aggiornata, Relazione su SMA, Rapporti di riesame ciclico
	Monitoraggio carriere studenti		Relazioni periodiche di analisi dati
	Analisi livelli di soddisfazione servizio formativo		Esiti rilevazione e pubblicazione
	Revisione del CdS		Atti e verbali Consiglio Didattico
CPDS	Attività e relazione CPDS	Linea Guida PQA per relazione CPDS	Relazione annuale
NdV	Verifica e audit del sistema AQ per la didattica		Piano e Rapporti degli audit interni, Relazione annuale NdV
Dip	Revisione complessiva della propria offerta didattica		Atti e verbali del Dipartimento
Ate	Revisione periodica del sistema AQ e delle politiche e obiettivi generali		Atti e verbali del SA e del CdA



Processi per il sistema AVA – Ricerca e terza missione

In Figura 3 viene infine rappresentato il ciclo dei processi per la gestione delle attività di ricerca e terza missione, in accordo al modello AVA/ANVUR. In tabella 3, per ciascun processo, vengono indicati i corrispondenti documenti di gestione del sistema AQ e le informazioni documentate che ne evidenziano l'applicazione.

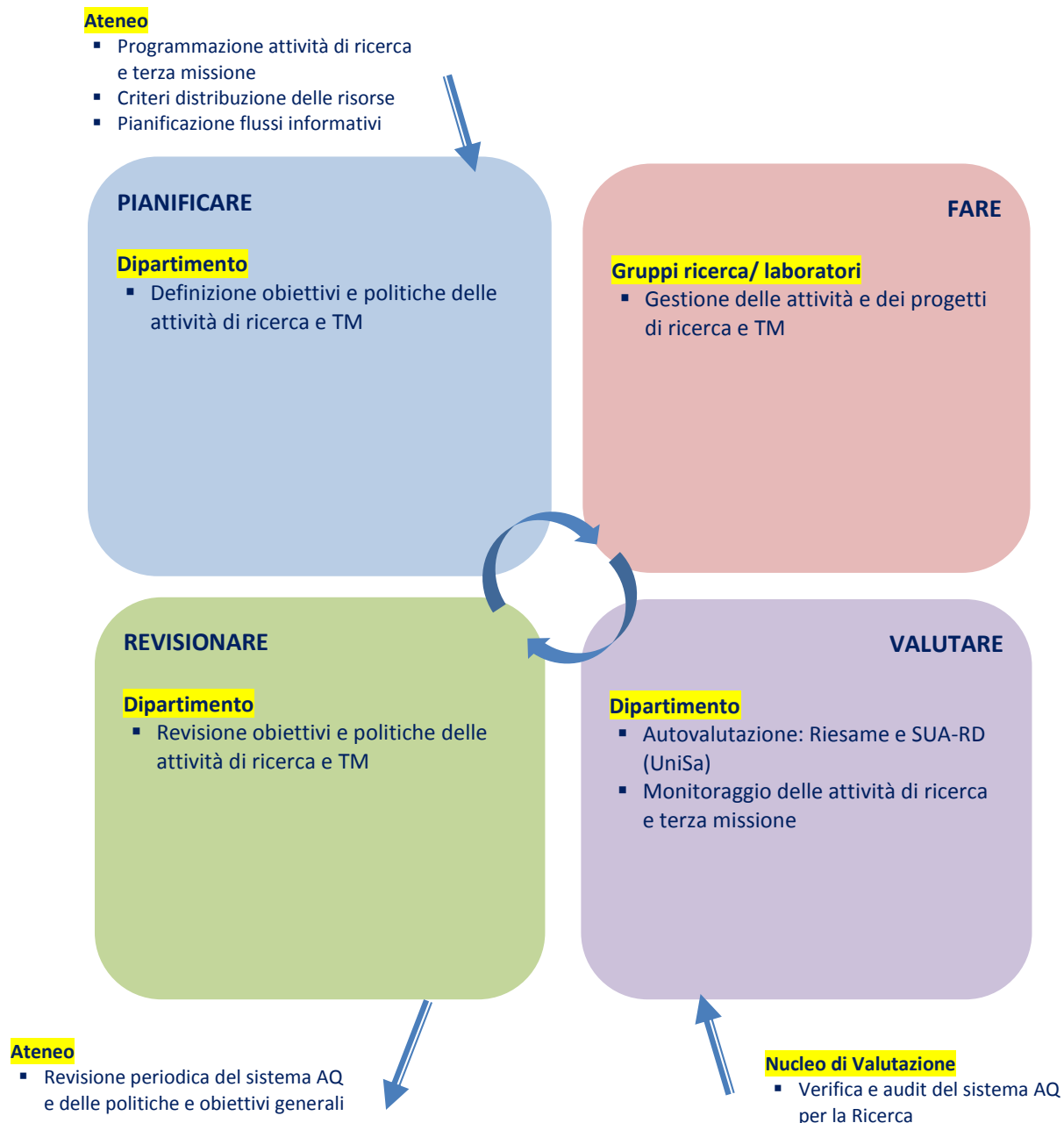


Figura 3 – Ciclo dei processi per la ricerca e terza missione (AVA)



Per la descrizione dei processi rappresentati in figura si rimanda al documento “Programmazione dei lavori per ricerca e terza missione” emesso dal Presidio della Qualità di Ateneo.

Tabella 3 – Documenti di riferimento per il sistema AVA (ricerca e terza missione)

	PROCESSO	DOCUMENTO DI GESTIONE	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
Ateneo	Programmazione attività di ricerca e terza missione	Piano Strategico	Atti e verbali del SA e del CdA
	Definizione criteri generali per la distribuzione delle risorse		Atti e verbali del SA e del CdA
	Pianificazione dei flussi informativi per il monitoraggio		Atti e verbali del SA e del CdA
Dip	Definizione obiettivi e politiche delle attività di ricerca e TM	Linea Guida PQA per Riesame ricerca e SUA-RD	Atti e verbali del Dipartimento
Gruppi /Lab	Gestione delle attività e dei progetti di ricerca e TM		Deliverable progetti, Relazioni e Rapporti
	Autovalutazione: Riesame e SUA-RD	Linea Guida PQA per Riesame ricerca e SUA-RD	Rapporti di riesame, Scheda SUA-RD (UniSa) aggiornata
	Monitoraggio delle attività di ricerca e terza missione		Relazioni periodiche di analisi dati e informazioni
NdV	Verifica e audit del sistema AQ per la ricerca		Piano e Rapporti degli audit interni, Relazione annuale NdV
Dip.	Revisione obiettivi e politiche delle attività di ricerca e TM		Atti e verbali del Dipartimento
Ateneo	Revisione periodica del sistema AQ e delle politiche e obiettivi generali		Atti e verbali del SA e del CdA