

## DOCUMENTO DESCRITTIVO DEL PROCESSO DI QUALITÀ DELL'ATENEO E DELLE RESPONSABILITÀ INTERNE

### REQUISITI GENERALI

L'Ateneo ha previsto la realizzazione del Sistema di Assicurazione della Qualità secondo i significati espressi nel luglio 2012 dall'ANVUR in Autovalutazione, Valutazione ed Accredimento del sistema universitario Italiano come segue:

**Assicurazione della Qualità:** l'insieme delle attività messe in opera per produrre adeguata fiducia che gli obiettivi della qualità saranno soddisfatti.

**Assicurazione della Qualità della formazione e della ricerca:** l'insieme di tutte le azioni necessarie a produrre adeguata fiducia che i processi per la formazione e per la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti. A questo scopo le azioni devono essere pianificate e sistematiche.

**Assicurazione della Qualità di Ateneo:** sistema attraverso il quale gli organi di governo realizzano la propria politica della qualità. Comprende azioni di progettazione, messa in opera, osservazione (monitoraggio) e controllo condotte sotto la supervisione di un responsabile.

L'Ateneo nello Statuto e nel Piano Strategico riconosce come propria responsabilità a garantire la qualità dei propri corsi di studio e, a questo scopo, adotta un sistema di "assicurazione interna di qualità" (AQ).

Il sistema di AQ sviluppato ed implementato dall'Ateneo è un complesso di elementi tra loro correlati e interagenti messi in atto per attuare la Politica della Qualità ed i relativi obiettivi ed in particolare . Gli obiettivi operativi possono essere modificati nel tempo per ottenere un progressivo miglioramento della prestazione del sistema. I principali fattori considerati sono l'organizzazione, le risorse, il personale, le responsabilità.

Il sistema di AQ dell'Ateneo è basato su un approccio per processi. Per la corretta applicazione del AQ e per il suo miglioramento continuo, si adotta il modello "**PLAN – DO – CHECK – ACT**" (Pianificare – Eseguire – Verificare - Agire), che riesce a fornire risultati quando pienamente assorbito dalla cultura dell'organizzazione ed utilizzato in maniera pratica e formalizzata nello svolgimento delle attività interne e nella erogazione dei servizi.

L'Ateneo gestisce i processi in accordo con i requisiti di AQ previsti dall' ANVUR e per questo:

- descrive in dettaglio il proprio processo produttivo di attività formative e di ricerca, evidenziando i vari sotto-processi e le interazioni con i relativi input, gli output e punti di controllo tra questi;
- assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni richieste per supportare la gestione ed il monitoraggio dei processi;
- misura e tiene sotto controllo i processi, in modo che si possano conseguire i risultati pianificati, e il miglioramento continuo

Il contesto in cui si colloca il singolo CdS e le sue attività è complesso e molti processi interni si intrecciano con processi affidati a soggetti esterni. In particolare l'Università Telematica San Raffaele Roma per l'erogazione dei propri servizi può affidare all'esterno (outsourcing) attività quali:

- progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi, eventi istituzionali, iniziative di studio;
- gestione e manutenzione di infrastrutture (aule, laboratori, biblioteca centrale, servizi informatici);
- attività di aggiornamento scientifico e formazione professionale del personale.

L'Ateneo nello sviluppare il sistema AQ ha tenuto conto della tipologia dell'organizzazione, della dimensione e complessità dei processi e della competenza del personale, nonché della disponibilità di risorse e della sostenibilità della progettazione del sistema.



## POLITICA DELLA QUALITA'

L'Ateneo ha individuato nella cultura della Qualità uno degli strumenti di gestione per il raggiungimento della soddisfazione di tutte le parti interessate alle proprie attività universitarie di formazione e di ricerca. Allo scopo di favorirne lo sviluppo e l'estensione ad ogni struttura, ha costituito un Presidio della Qualità di Ateneo che ha progettato, realizzato e installato un sistema di gestione per la qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008, oggetto di riesame periodico e di modifiche per il miglioramento continuo. L'adozione di tale sistema di gestione rende evidente l'impegno dell'alta direzione dell'Ateneo nei confronti degli studenti, dei docenti, del personale tecnico-amministrativo e di tutta la comunità nella quale l'Università è inserita.

Il Rettore e gli organi di Governo dell'Ateneo, la Commissione Paritetica Docenti Studenti, il Nucleo di Valutazione, pienamente consapevoli dell'importanza della scelta strategica effettuata, utilizzeranno il sistema di gestione per la qualità al fine di tendere all'eccellenza nella formazione, nella ricerca universitaria e nei servizi agli studenti ed alle strutture di ricerca, lavorando in maniera indipendente, ma sinergica affinché la politica per la qualità ed il sistema AQ siano utilizzati per definire obiettivi coerenti e misurabili, di processo e di prodotto in relazione alle esigenze dei propri utenti/studenti - identificati dai singoli enti del sistema di gestione - e delle altre principali parti interessate secondo le indicazioni degli organi di governo istituzionale del sistema universitario.

L'Università Telematica San Raffaele Roma nello sviluppare il sistema AQ ha tenuto conto della tipologia dell'organizzazione, della dimensione e complessità dei processi e della competenza del personale.

Tra i riferimenti in aggiunta alle fonti documentali di riferimento del sistema AVA/ANVUR ed ai loro applicativi già pubblicati nelle sedi web specifiche ([http://www.anvur.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=246&Itemid=307&lang=it](http://www.anvur.org/index.php?option=com_content&view=article&id=246&Itemid=307&lang=it)) e dedicate indichiamo:

- UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità: Fondamenti e Vocabolario";
- UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti";
- UNI EN ISO 9004:2009 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità";
- UNI EN ISO 19011:2012 "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione"
- Valutazione da parte di enti terzi.

## DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI AQ DELL'ATENEO

I principi strutturali del sistema dell'AQ di Ateneo si basano sulla divisione tra responsabilità istituzionali e responsabilità funzionali per la gestione operativa dell'Università. In particolare:

le **responsabilità istituzionali** sono quelle proprie attribuite dallo Statuto dell'Università agli organi di governo dell'Ateneo, Consiglio di Amministrazione, Presidente, Rettore, CTO/Senato Accademico, Commissione Paritetica Unica docenti-studenti, ed i Collegio dei Revisori dei Conti e Nucleo di Valutazione, e rispondono ai requisiti di legge nazionali in materia;

le **responsabilità funzionali** sono relative alla gestione economica, amministrativa, qualitativa e della progettazione ed erogazione dei servizi e comprendono i Consigli di Corso di Studio ed il Dipartimento Unico.

Nelle attività di progettazione, realizzazione, gestione ed erogazione della formazione il sistema AQ dell'Ateneo riconosce e applica i seguenti criteri di riferimento:

- efficacia (capacità di raggiungimento degli obiettivi);
- efficienza (capacità di ottimizzare l'uso delle risorse);
- congruenza (massima vicinanza al modello professionale di riferimento);
- rispondenza (corrispondenza alle attese degli utenti diretti ed indiretti);
- rilevanza (presenza di elementi che ne fanno una formazione di eccellenza rispetto a quelli presenti nello stesso ambito);
- effetto moltiplicatore (capacità di mettere in moto un apprendimento diffuso).



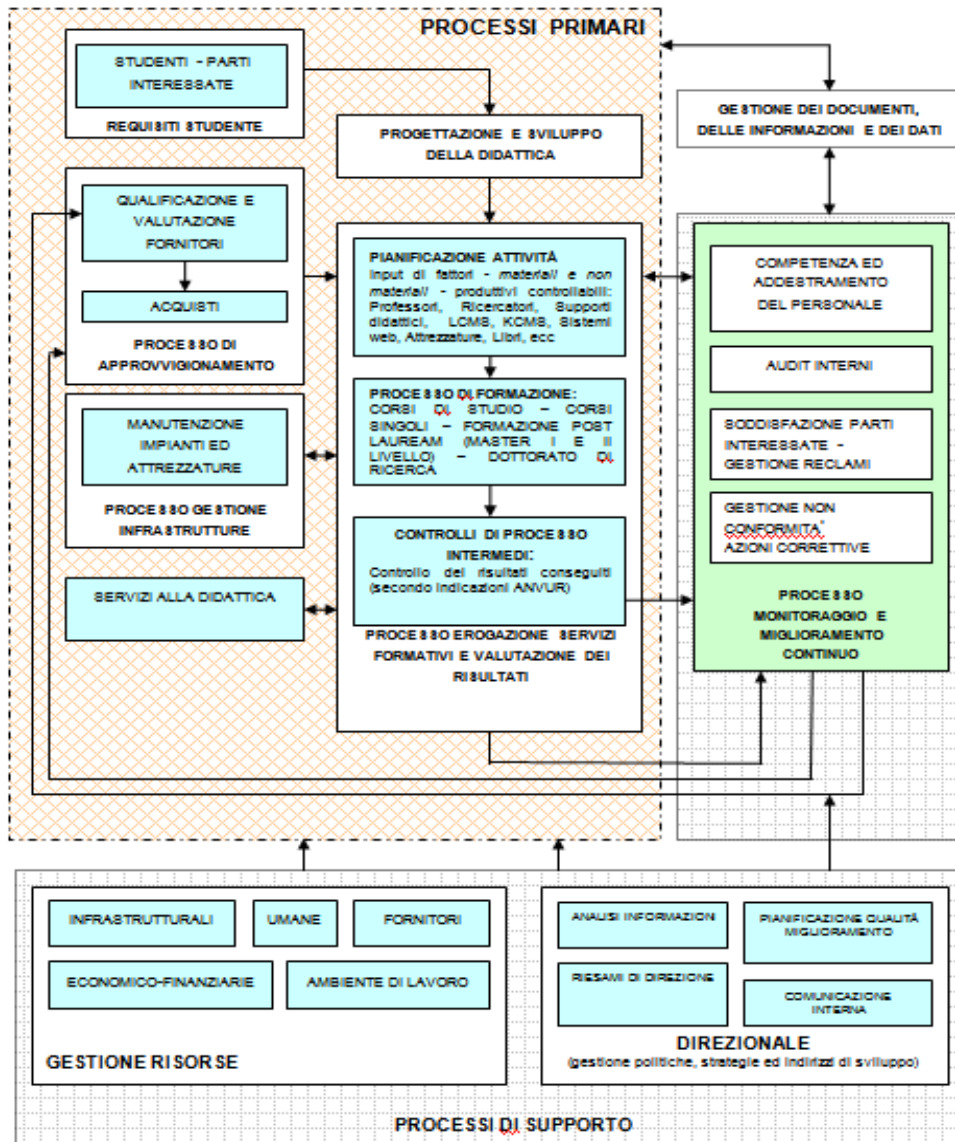
L'Università ha definito un cruscotto di indicatori che soddisfano le necessità di monitoraggio individuate in Ateneo. I processi di valutazione messi in atto dall'Ateneo possono essere:

- misure qualitative e quantitative di variabili continue e discrete;
- valutazioni ed autovalutazioni;
- analisi di documenti, dati, indicatori;



## PROCESSI DEL SISTEMA DI AQ Di ATENEO

Nello schema sottostante sono riportati i processi che l'Ateneo considera fondamentali per il sistema di AQ a livello di Ateneo in quanto generano direttamente valore per lo studente e ne determinano la sua soddisfazione. I processi fondamentali e le loro interdipendenze con gli altri processi sono illustrati nella figura sottostante.





## **PRESIDIO DELLA QUALITÀ: COMPOSIZIONE ED ATTIVITÀ**

Il Presidio della Qualità di Ateneo è istituito ed organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo secondo quanto indicato nel relativo regolamento di funzionamento dell'organo.

Il Presidio di Qualità di Ateneo è un organismo interno dell'Ateneo che opera per assicurare la qualità della formazione e della ricerca secondo i processi di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento previste dai D.M. 47 e 1059 del 2013, tenendo conto delle indicazioni dell'Agenzia Nazionale di Valutazione dell'Università e della Ricerca (ANVUR).

Il Presidio di Qualità di Ateneo si occupa in particolare di:

- promuovere la cultura e il miglioramento continuo della qualità nell'Ateneo;
- fornire consulenza agli organi di governo dell'Ateneo sulle tematiche dell'AQ;
- sorvegliare e monitorare i processi di AQ;
- supportare le strutture dell'Ateneo nella gestione dei processi per l'AQ.

Il Presidio di Qualità di Ateneo è composto da un Presidente e sei membri.

Con D.R. 7/2016 sono stati nominati componenti del PQA:

- Dott.ssa Anna Marchetti (Presidente)
- Prof.ssa Cinzia Galbusera (docente)
- Prof.ssa Dolore Limongi (docente)
- Prof.ssa Sara Baldelli (docente)
- Dott. Tommaso Fraccia (docente)
- Dott. Stefano Chiarenza (docente)
- Dott.ssa Emanuela Mililli (componente tecnico-amministrativa)

Le attività del Presidio della Qualità nell'ambito dell'AQ di Ateneo sono:

- supervisione relativa allo svolgimento, adeguato e uniforme, delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo;
- proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative ai fini della loro applicazione;
- supporto ai Corsi di Studio, ai loro Coordinatori/Presidenti ed ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni.

Nell'ambito delle attività formative, il Presidio della Qualità:

- organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
- sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato;
- regola e verifica le attività periodiche di Riesame dei Corsi di Studio;
- valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze;
- assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

Nell'ambito delle attività di ricerca, il Presidio della Qualità

- verifica il continuo aggiornamento delle informazioni per la compilazione della SUA-RD quando istituito il Dipartimento Unico o di altre articolazioni interne di organizzazione della ricerca;
- sovrintende ai processi di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento, regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca in conformità a quanto programmato e dichiarato;
- Assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti, attraverso il sistema digitale informatizzato dedicato ed attraverso l'Ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione.



## MODALITÀ ORGANIZZATIVE E COMUNICATIVE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Il Presidio di Qualità prevede ed organizza un sistema attraverso il quale i diversi Organi di Ateneo realizzano la propria politica della qualità; tale sistema comprende azioni di progettazione, messa in opera, osservazione (monitoraggio).

Le modalità organizzative e di verifica dell'AQ sono mirate a:

- garantire gli obiettivi fissati con la Politica per la Qualità dell'Ateneo;
- migliorare in modo continuo la qualità delle funzioni e dei processi;
- assicurare che la qualità dei servizi sia adeguata alle esigenze degli studenti;
- dare massima trasparenza alle azioni inerenti ai processi per la qualità;
- utilizzare adeguate expertise nell'organizzazione e nella gestione del sistema per la qualità limitando al giusto e necessario l'impatto gestionale dell'AQ sulle strutture amministrative dell'Ateneo;
- dimostrare la propria affidabilità per l'investimento di risorse pubbliche e private.

L'Ateneo ha istituito ed attivato un sistema di comunicazione essenzialmente su canali web tra i diversi livelli e funzioni all'interno dell'Ateneo, considerando la comunicazione interna elemento strategico per l'efficacia del AQ dell'Università.

I materiali testuali relativi al sistema AQ ed i verbali delle riunioni intra e inter funzionali vengono strutturati su supporto digitale dalle componenti tecnico-amministrative del presidio di Qualità e dei gruppi di gestione dell'AQ dei CdS.

### *Raccolta e diffusione dei dati*

Gli strumenti di raccolta, archiviazione, trasmissione ed erogazione dei materiali, delle informazioni, della documentazione specifica sono la rete informatica interna all'Ateneo, il servizio di posta elettronica e posta elettronica certificata, gli spazi virtuali dedicati all'interno dell'ambiente virtuale di erogazione della didattica per ciascun CdS (piattaforma di CdS, sala professori), oltre che il sito web dell'Ateneo ([www.unisanraffaele.gov.it](http://www.unisanraffaele.gov.it)).

Il sistema di AQ dell'Ateneo prevede la raccolta e la diffusione dei dati attraverso attività e relativa documentazione strutturate come segue:

- **Scheda Annuale di Corso di Studio (SUA CdS)** la cui redazione è affidata alle responsabilità competenti secondo le indicazioni dell'ANVUR con cadenza annuale
- **Attività periodiche di Riesame:** processo, previsto e programmato dall'Anvur, applicato da una articolazione interna dell'Ateneo (Dipartimento, Struttura di raccordo, Corso di Studio) per valutare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia della propria azione, al fine di mettere in atto tutti gli opportuni interventi di correzione e miglioramento. Il riesame può portare all'individuazione di esigenze di ridefinizione del sistema di gestione. L'attività di riesame si conclude con la redazione di un Rapporto di Riesame con cadenza annuale.
- **Attività di monitoraggio dei flussi di corretti flussi di comunicazione** tra la Commissione Paritetica e Nucleo di Valutazione, ma anche tra i corsi di studio dell'Ateneo e diversi settori funzionali, con cadenza trimestrale.

### *Interazione tra i diversi organi per AQ di Ateneo*

Il sistema di interazione tra i diversi organi per AQ di Ateneo si avvale di diverse modalità e risorse, quest'ultime prevalentemente telematiche e strettamente legate ai sistemi Web. Tra le modalità di interazione interfunzione:

- riunioni in presenza e web-conference degli organi di governo dell'Ateneo, alle quali partecipano tutte le funzioni responsabili;
- riunioni in presenza e web-conference di divulgazione dei risultati-obiettivi del AQ;
- riunioni con il personale docente e amministrativo dell'Ateneo e dei gruppi di gestione dell'AQ aventi carattere:



- *informativo*, di gruppo per rafforzare la comunicazione, la partecipazione, il consenso e il senso di appartenenza all'Università;
- *formativo*, diretti all'accrescimento delle competenze professionali, intese non soltanto come competenze tecniche, ma culturali, politiche, umane ed etiche.

Il Presidio di Qualità ed in generale il sistema di AQ dell'Ateneo identifica come punti riferimento la pianificazione, l'attuazione, il controllo e la registrazione dei processi attraverso:

- monitoraggio interno, audit relativo alla gestione dell'AQ, al monitoraggio dei processi e al monitoraggio dei servizi;
- monitoraggio utenti/studenti (reclami del committente, grado di soddisfazione degli utenti/studenti);
- gestione delle non conformità (servizio, reclami, sistema);
- analisi dei dati: risultati (in termini di efficacia e efficienza) dei processi di produzione dei servizi e del AQ nel suo complesso (Cruscotto degli indicatori/KPI).
- miglioramento continuo (gestione delle azioni correttive e preventive).
- le attività di monitoraggio, misura, analisi e miglioramento sono finalizzate a dimostrare la conformità della formazione e dei servizi ed assicurare la conformità e migliorare l'efficacia dell'AQ.

Il ricorso ad un sistema di comunicazione ed interazione fortemente tecnologicizzato e basato sulle tecnologie digitali assicura uno snellimento delle procedure ed una tracciabilità delle stesse.

## COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI

### Composizione ed attività

La Commissione Paritetica Unica, Docenti Studenti dell'Università Telematica San Raffaele Roma ha la seguente composizione definita e decretata nel DR 007/2016, prot. n. 015/2016/RET/USC del 02 02 2016

	L 22	Docenti di CdS	
	L 22	Prof.ssa Roberta Danieli	Giulia Simonetti
	L 22	Prof. Matteo Quarantelli	Gabriele Grassadonia
	L 22	Prof. Fabio Poli	Fabio Bolzonaro
	L 22	Prof.ssa Michela Montorsi	Chiara Carlin
	L4	Prof. Aldo R. D. Accardi	Erica Cappelletti
	L4	Prof.ssa Rosalinda Inglisa	Carolina Manciola
	L4	Prof.ssa Monica Nardi	Gaetano Cerbo
	L 26	Prof. Mauro Lombardo ( <b>Presidente</b> )	Paola Pellegrini
	L 26	Prof.ssa Annamaria Bevilacqua	Salvatore Russolillo
	LM	Prof.ssa Federica Limana	Andrea Vanini
	LM	Prof.ssa Agata Grazia D'Amico	Lara Callarelli

**L'attività delle Commissione Paritetica** si costituisce in:

- Analisi dei bisogni: Competenze attese degli studenti, necessità del corpo studenti, analisi della relazione: studenti - tutor- docenti, studenti- tutor- servizi amministrativi;
- Monitoraggio risultati ed elaborazione dati delle attività di testing delle opinion degli studenti di cui alla relazione annuale del NdV;





- Analisi qualitativa e quantitativa dei dati, revisione del processo di testing;
- Segnalazione e proposta di interventi dell'Ateneo relativi alle fasi di orientamento in ingresso ed itinere, formazione specifica, calendarizzazione delle attività, tirocini e stages e accompagnamento al lavoro;
- Programmazione e gestione delle attività di relazione con il Nucleo di Valutazione ed il Presidio della Qualità;

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti, attingendo dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonte disponibili istituzionalmente, in pratica valuta se:

- il progetto dei Corsi di Studio mantengono la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale individuate, tenuto conto delle esigenze del sistema economico produttivo;
- i risultati di apprendimento attesi siano efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento;
- la qualificazione dei docenti, i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature, siano efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;
- i metodi di esame consentano di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;
- al Riesame annuale conseguano efficaci interventi correttivi sui Corsi di Studio degli anni successivi;
- i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati, utilizzati;
- l'istituzione universitaria renda effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun Corso di Studi offerto.

La commissione paritetica unica esprime le proprie valutazioni e formula le proposte per il miglioramento in una Relazione Annuale che viene trasmessa al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione Interna entro il 31 dicembre di ogni anno. La commissione paritetica unica si riunisce, anche via telematica, con cadenza quadrimestrale. La riunione conclusiva annuale è prevista in presenza presso la sede Centrale dell'Università.

La commissione paritetica unica elegge tra i membri appartenenti un presidente di commissione ed un segretario con funzioni di verbalizzatore degli incontri e gestore dei flussi di comunicazione con gli organi di governo dell' Ateneo e con gli attori dell'AQ.

Le modalità di comunicazione sono necessariamente associate al Web ed in particolare a strumenti di comunicazione sincroni o asincroni (E-mail, Forum, videocall, e videoconferenze) ad accesso controllato.

La Commissione esprime le proprie valutazioni e formula le proposte per il miglioramento nella Relazione Annuale trasmessa al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione Interna entro il 31 dicembre di ogni anno. Tale relazione viene dal Presidio della Qualità diffusa al Presidente del CdS, al Rettore, al Direttore Generale al NdV ed ai coordinatori dei CdS per la diffusione attraverso lo spazio virtuale della piattaforma del corso ai docenti del CdS.

## **STRUMENTI DELLE COMMISSIONI PARITETICHE**

### *Valutativi*

- SUA-CdS dei Corsi di Studio
- LCMS: strumento base di erogazione delle attività di testing e area di repository e comunicazione delle attività della commissione
- Relazione del Nucleo di Valutazione

### *Consultivi*

- Apparato documentale specifico dell'ANVUR e normativo specifico ministeriale
- Apparato documentale dell'Ateneo e del SGQ dell'Ateneo





- Risorse WEB istituzionali Italiane ed Europee, selezionate dai membri della Commissione e del Nucleo di Valutazione

#### *Redazionali*

- Verbali delle riunioni con finalità ed uso interno dell'Ateneo
- Relazione annuale da trasmettere ai membri dell'AQ, al Presidio della Qualità ed agli Organi Centrali dell'Ateneo
- Rapporto di Riesame annuale da trasmettere ai membri dell'AQ e pubblicare nelle sedi e nei tempi previsti dal Ministero.

Tale relazione viene redatta secondo gli indicatori proposti dal documento dell'ANVUR come segue:

A	Competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo professionale in base al sistema economico produttivo
B	Coerenza tra attività formative programmate e obiettivi formativi specifici
C	Qualificazione dei docenti, delle metodologie didattiche, degli strumenti, dei contenuti delle attività nonché delle strutture reali e virtuali a disposizione degli studenti in relazione ai loro obiettivi di apprendimento
D	Analisi del sistema di valutazione
E	Completezza ed efficacia del riesame
F	Gestione e utilizzo dei questionari degli studenti
G	Correttezza e coerenza della SUA- Cds pubblicata

Il numero dei componenti per ciascun CdS della commissione Paritetica di Ateneo viene stabilito differentemente per fasce, stabilite in base al numero degli iscritti.

La commissione è presieduta da un Presidente eletto o suo delegato. I docenti appartenenti alla commissione possono appartenere ad ogni categoria presente in Ateneo (I, II, fascia e ricercatori) con predilezione per i ricercatori. Gli studenti appartengono a tutte le annualità previste dal CdS, possono essere rappresentanti degli studenti o essere selezionati random dall'Ateneo nel rispetto della distribuzione geografica del corpo studenti. I criteri di composizione della commissione assicurano una struttura circolare della commissione e non apicale, garantendo la massima libertà di espressione dei membri appartenenti ed un'insita predisposizione al lavoro collaborativo e/o cooperativo.

Il ricorso agli incontri telematici ed un sistema di comunicazione Web-based rende possibile e sostenibile la quadrimestralità dei confronti.