



PIANO DELLA QUALITÀ

Versione 3 (maggio 2017)

Indice

Premessa

Sezione 1 – Linee strategiche e politiche per la gestione della qualità

1. Introduzione
2. Finalità statutarie
3. Piano strategico pluriennale
4. Politica della qualità

Sezione 2 – Sistema e processi di qualità e responsabilità interne

1. Introduzione
2. Il Nucleo di Valutazione
3. Il Presidio di Qualità
4. Le commissioni paritetiche docenti-studenti
5. I gruppi di riesame
6. Ulteriori linee operative

Premessa

Il presente *Piano della qualità* costituisce una revisione parziale della seconda versione approvata a giugno 2015 dai competenti organi di Ateneo. L'aggiornamento rispetto alla versione precedente riguarda il punto n. 3, per tenere conto del contenuto dell'ultima versione del *Piano strategico pluriennale*.

Il *Piano della Qualità* è stato realizzato con l'obiettivo di fornire a tutti i componenti del *Sistema di Amministrazione della Qualità* di Ateneo uno strumento maggiormente idoneo a tradurre a livello operativo i principi esposti nella versione originaria e di garantire, per tale via, un più efficace ed efficiente funzionamento dello stesso *Sistema*.

~~~~~

Il *Piano della Qualità* è adottato dall'Università per Stranieri "Dante Alighieri" di Reggio Calabria (di seguito, *Università*) ai fini del pieno e fattuale conseguimento degli obiettivi di formazione e di ricerca fissati nel proprio [Statuto](#), anche ai sensi del puntuale disposto dell'art. 3 comma 7 dello stesso [Statuto](#).

L'Università s'impegna a diffondere fra le Componenti della Comunità Accademica, in feconda interazione con tutti gli interessati alle sue attività e iniziative, gli intendimenti, i propositi e le linee operative enunciati nel presente *Piano*.

A tal fine, l'*Università* si adopera affinché la sensibilità culturale verso la gestione della qualità, necessaria per la realizzazione degli obiettivi del *Piano della qualità*, si diffonda a tutti i livelli e si traduca in concrete pratiche operative per un continuo progresso nell'organizzazione e nella gestione dei servizi offerti ai propri utenti.

Il *Piano* si divide in due sezioni.

Nella prima sezione sono definite, sul piano generale, le strategie e le politiche della qualità, in coerenza con le finalità statutarie e il piano strategico dell'Ateneo.

Nella seconda sezione sono presentati la struttura del *Sistema di qualità*, il *Processo di qualità* e le *Responsabilità interne*.



Sezione 1

## **Linee strategiche e politiche per la Gestione della Qualità**



## 1. INTRODUZIONE

Le strategie e le politiche di sviluppo dell'Ateneo sono ispirate ai principi di carattere generale – che definiscono la natura e la *mission* dell'*Università* – contenuti nello [Statuto](#). I piani strategici pluriennali, aggiornati di norma ogni tre anni, e le politiche di gestione della qualità svolgono una funzione strumentale per la realizzazione della *mission* e delle finalità statutarie.

In particolare, per mezzo dei piani pluriennali e delle politiche di gestione della qualità si definiscono gli obiettivi intermedi e le procedure operative volte all'innalzamento continuo dei livelli di efficacia e di efficienza dei processi formativi, di ricerca, dell'organizzazione dei servizi di supporto e delle attività cosiddette di *terza missione* dell'*Università*.

---

*Le politiche di gestione della qualità svolgono una funzione fondamentale per l'innalzamento dei livelli di efficacia ed efficienza dei processi formativi e di ricerca dell'Università*

---



Figura 1 - Finalità Statutarie, Piano Strategico e Politica della Qualità

## 2. FINALITÀ STATUARIE

Le finalità che caratterizzano la natura e la *mission* dell'*Università* sono individuate in generale, e per quel che concerne in particolare gli obiettivi della ricerca e della didattica anche nella prospettiva dell'internazionalizzazione, dagli artt. 3, 6 e 7 dello [Statuto](#) di Ateneo, cui si rimanda per i dettagli.

Lo [Statuto](#), oltre a disciplinare la costituzione dei vari Organi Accademici con funzione di governo, di controllo e di valutazione (Consiglio accademico, Consiglio di amministrazione, Comitato esecutivo, Nucleo di valutazione, Collegio dei revisori dei conti, ecc.), contiene alcune ulteriori previsioni per l'adozione di codici di comportamento e per la nomina di responsabili di specifiche funzioni.

L'art. 4 prevede che si proceda all'adozione del *Codice etico* e del *Codice di comportamento della comunità universitaria*. La stessa disposizione, inoltre, prescrive



l'istituzione di un *Responsabile della prevenzione della corruzione* e di un *Responsabile d'Ateneo della trasparenza*.

L'art. 5, con una previsione di particolare rilievo considerati gli obiettivi ed i compiti specifici di un'Università per stranieri, indirizza l'Ateneo ad aprirsi ai rapporti con soggetti esterni, per favorire ogni utile interazione e sinergia propizia al fine del conseguimento degli scopi statutari.

L'art. 8 dello Statuto, infine, individua le fonti cui l'Università si propone di fare riferimento al fine di reperire le risorse necessarie per l'attuazione dei propri scopi statutari.

Particolare rilevanza ai fini dell'*Amministrazione della Qualità* riveste, infine, l'art. 3 comma 7 dello [Statuto](#), che così dispone:

*“L'Università istituisce apposite strutture per il controllo di qualità della didattica, per la valorizzazione del merito, per l'attuazione di modelli innovativi, per la verifica dei risultati, per il controllo di gestione. Assicura, inoltre, l'aggiornamento della formazione del proprio personale”.*

Su tali strutture si tornerà in dettaglio nella sezione 2 del presente documento.

---

**L'Università istituisce apposite strutture per il controllo della qualità**

---

### 3. PIANO STRATEGICO PLURIENNALE

Per la realizzazione delle finalità generali individuate nello [Statuto](#), secondo modalità idonee a rendere possibile ed effettivo un processo di autovalutazione ai sensi del D.lgs. n. 19 del 27 gennaio 2012 e del D.M. n. 47 del 30 gennaio 2013, come modificato dal Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013 n. 1059, l'Università si dota, tra l'altro, di un *Piano Strategico Pluriennale* e di un *Piano della qualità*.

Il *Piano Strategico Pluriennale*, predisposto in coerenza con una parallela e contestuale *Programmazione del fabbisogno di personale*, è stato approvato dai competenti Organi di Ateneo negli ultimi mesi del 2016. Esso scandisce le tappe di un realistico progressivo sviluppo dell'Università, individuando un articolato set azioni e metodi di controllo con riguardo alle attività/processi elencati di seguito:

- |                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A) Strategie coerenti con il sistema universitario nazionale;</b>                                                                 |
| <b>B) Sviluppo della didattica e dell'offerta formativa;</b>                                                                         |
| <b>C) Rafforzamento delle competenze trasversali degli studenti;</b>                                                                 |
| <b>D) Sviluppo dell'internazionalizzazione e della mobilità degli studenti e del personale;</b>                                      |
| <b>E) Efficientamento dei servizi e della macchina organizzativa;</b>                                                                |
| <b>F) Sviluppo delle attività di terza missione, nonché dei rapporti con altri soggetti istituzionali e non e con il territorio;</b> |
| <b>G) Qualificazione e ampliamento dell'organico (docente e non docente);</b>                                                        |
| <b>H) Implementazione delle attrezzature per la didattica e la ricerca;</b>                                                          |
| <b>I) Ampliamento, ristrutturazione, messa in sicurezza e valorizzazione estetica dei locali;</b>                                    |
| <b>J) Creazione del sistema interattivo.</b>                                                                                         |

Di seguito, si sintetizzano gli obiettivi strategici fissati nel Piano strategico pluriennale per ciascuno degli ambiti sopra elencati.

---

**L'Università si dota di un Piano Strategico Pluriennale e di un Piano della qualità**

---



## Strategie coerenti con il Sistema Universitario Nazionale

Questa area d'intervento non era prevista dal precedente Piano pluriennale, anche perché l'Università è stata ammessa al riparto dei contributi ministeriali solo a partire dall'a. a. 2014/2015. È stata inserita tenendo conto delle disposizioni contenute nel D.M. n. 635, dell'8 agosto 2016, al fine di concorrere, come previsto dall'art. 4 del citato decreto, agli obiettivi esplicitati nelle lettere A e B della Tabella 2 riportata al comma 1 di detto art. 4.

In particolare per quel che riguarda le Azioni di orientamento e tutorato in ingresso, in itinere ed in uscita, di cui alla lett. a) dell'obiettivo A prima richiamato, il miglioramento dei risultati conseguiti nella precedente programmazione sarà realizzato con un Progetto triennale affidato per la sua elaborazione e realizzazione prioritariamente alla Commissione per l'Orientamento ed il tutorato.

## Sviluppo della didattica e dell'offerta formativa

In coerenza con quanto disposto dai commi 2 e 4 dell'art. 22 dello Statuto, sul fronte dell'organizzazione e dei servizi il piano strategico pluriennale ha fissato i seguenti obiettivi:

- dare seguito all'accordo già sottoscritto con l'Università degli studi di Messina per l'attivazione di un nuovo Corso di Laurea Magistrale congiunto per Docenti di lingua italiana a stranieri;
- verificare l'opportunità e la possibilità di istituire un ulteriore Corso di Laurea congiunto, eventualmente con la stessa Università di Messina in Economia aziendale;
- operare per il consolidamento, lungo il triennio, del Corso di Laurea MICSE aggiornando i programmi ed i metodi di insegnamento in relazione agli obiettivi peculiari del nuovo Corso di studi;
- intensificare le attività di promozione e sostegno del Corso LM/94;
- consolidare e potenziare la positiva ed eccellente esperienza del Progetto I Lincei per una nuova didattica nella scuola-Polo della Calabria;
- programmare dottorati inseriti in reti nazionali ed internazionali, anche in collaborazione con Atenei, imprese e/o enti di ricerca, in ambiti scientifici coerenti con le aree di specializzazione S3;
- perseguire la politica, già da tempo intrapresa, di favorire il più possibile Corsi di Alta formazione e di perfezionamento e/o aggiornamento particolarmente professionalizzanti, ed eventualmente *blended*, tali da attrarre specialmente utenza straniera;
- implementare le occasioni di dialogo diretto, anche informatico, tra studenti e docenti (*coworking*), tra Università e territorio, per accrescere il clima di fiducia nell'Ateneo, ridurre la dispersione universitaria, favorire la comunicazione online e alimentare i processi legati alla crescita sociale;
- favorire la ulteriore fertilizzazione formativa tra studenti e docenti provenienti da diverse realtà nazionali ed internazionali.

## Rafforzamento delle competenze trasversali degli studenti

Sul fronte dell'organizzazione e dei servizi sono stati fissati i seguenti obiettivi:

- avviare un percorso triennale di *empowerment* (*workshop tematici*) per rafforzare adeguatamente le competenze trasversali degli allievi e, in particolare, l'analisi del testo, l'elaborazione critica delle informazioni e la risoluzione dei problemi strategici. Più in particolare, saranno incoraggiati l'uso dell'inglese, dello spagnolo e dell'arabo come lingue utili per gli studenti che



intendono seguire corsi all'estero e incentivare la loro partecipazione ai programmi Erasmus.

## **Sviluppo dell'internazionalizzazione e della mobilità degli studenti e del personale**

Su questo fronte, il piano strategico pluriennale ha fissato i seguenti obiettivi:

- attuare una formazione mirata e premiale sui temi del plurilinguismo (in specie inglese, spagnolo e arabo), dell'informatica e della progettazione europea;
- attivare iniziative cofinanziate COFUND per la realizzazione di programmi di formazione e mobilità internazionale di studenti del dottorato e ricercatori esperti;
- favorire e incentivare lo sviluppo di sistemi interbibliotecari e di *public engagement*;
- implementare i rapporti con le Associazioni di italiani e calabresi all'estero e le convenzioni con le Università italiane ed estere per favorire nuovi processi di ricerca e collaborazione;
- rilaborare il sito-web dell'Università in termini plurilinguistici per incrementare la visibilità dell'Ateneo nel contesto internazionale;
- predisporre brochure attraenti, aggiornate, tradotte e, quindi, idonee a essere diffuse con profitto all'estero;
- rivedere e meglio coordinare le azioni ed i rapporti con i promotori dell'Università in Italia ed all'estero;
- insistere perché la Regione e/o la Città metropolitana di Reggio Calabria incentivino le ipotesi progettuali sull'internazionalizzazione avanzate dall'Ateneo in ordine alla creazione di un Hub dell'accoglienza degli studenti stranieri;
- sviluppare modalità e-learning anche per i Corsi di lingua e cultura italiana per stranieri;
- potenziare l'offerta di pacchetti alternativi e facoltativi come ulteriore occasione di promozione della cultura e del *made in Italy*.

## **Efficientamento dei servizi e della macchina organizzativa**

In coerenza con quanto disposto dai commi 2 e 4 dell'art. 22 dello [Statuto](#), sul fronte dell'organizzazione e dei servizi sono stati fissati i seguenti obiettivi:

- accrescere l'alfabetizzazione digitale del personale;
- insistere sulla trasparenza della gestione e sull'efficacia dei servizi;
- istituire uno sportello dei servizi plurilingue;
- generalizzare l'uso dei sistemi di pagamento informatizzato e l'impiego di procedure semplificate;
- pervenire, come da Statuto, ad una Direzione Generale altamente professionalizzata per il coordinamento delle attività amministrative;
- adeguare l'assetto logistico-amministrativo definendo, come da CCNL, le responsabilità delle unità organizzative e individuali per l'attuazione del controllo di gestione, della formazione e dei prescritti piani anticorruzione e trasparenza;
- giovare dell'operato di team di dipendenti organizzati con specifiche abilità e in possesso di professionalità distinte (informatica avanzata, plurilinguismo, sicurezza ed assistenza, marketing internazionale);
- concludere le fasi di stabilizzazione del personale interno;
- attuare una politica premiale dei dipendenti formati al plurilinguismo, all'informatica di base ed avanzata, alla progettazione UE, al marketing internazionale e alle competenze in materia tecnico-giuridica, economico-finanziaria e manageriale;



- promuovere l'orgoglio dell'appartenenza, la meritocrazia, l'autoresponsabilizzazione.

## Sviluppo delle attività di Terza missione nonché dei rapporti con altri soggetti istituzionali e con il territorio

Le scelte di politica accademica relative a questo aspetto devono mirare a promuovere:

- la valorizzazione della cultura, dei beni culturali, del *made in Italy*, del turismo e della industria culturale;
- la creazione di spin-off della ricerca;
- l'implementazione della ricerca coerentemente alle aspettative dell'area S3 su materie come scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche, economico-statistiche, scienze giuridiche e politiche sociali;
- la partecipazione ai programmi europei Horizon 2020;
- la creazione di un OSSERVATORIO per l'integrazione e l'incentivazione dell'imprenditorialità degli stranieri che chiederanno di partecipare alle Start-up VISA (attività imprenditoriale innovativa);
- la creazione di un secondo OSSERVATORIO per la innovazione sociale e inclusiva nel settore turistico-culturale, anche in collaborazione con altri Atenei per analizzare: a) i modelli più efficienti nel settore turistico e culturale; b) le imprese operanti in tali materie sul mercato.

Relativamente ai rapporti con il territorio e altri soggetti istituzionali, le scelte di politica accademica – oltre a quanto già previsto per l'organizzazione amministrativa, per la didattica e la ricerca, in ordine ad opportuni *processi federativi e sinergici* in quei settori, a *carattere interuniversitario e interistituzionale* – devono mirare a:

- curare e intensificare i rapporti con imprese ed enti interessati alla realizzazione e gestione per conto dell'Università di *corporate-master*, corsi professionalizzanti, di aggiornamento-perfezionamento e di alta formazione;
- valorizzare il privilegiato rapporto con la Società Dante Alighieri e i suoi comitati sparsi per ogni parte del mondo, soprattutto al fine di incentivare le iscrizioni e la frequenza di studenti stranieri e, in particolare, degli oriundi di generazioni successive alla prima, presso i Corsi dell'Università;
- valorizzare le collaborazioni intraprese con Enti, Fondazioni e Istituzioni di ricerca per l'elaborazione e la realizzazione di progetti, in specie afferenti alla macroregione *ionico-adriatica* al centro del bacino del Mediterraneo, così da creare l'opportunità ai laureati presso i Corsi dell'Università di un'utilizzazione produttiva delle competenze acquisite;
- favorire la costituzione e le iniziative di associazioni studentesche, di ex allievi, di giovani, in specie per la realizzazione di finalità interculturali e di integrazione reciproca con gli stranieri;
- rafforzare e incentivare l'adesione di enti e privati al Consorzio promotore dell'Università, così da esaltarne ulteriormente la natura d'iniziativa non legata al sostegno statale.

## Qualificazione e ampliamento dell'organico (docente e non docente)

Per quanto riguarda il fronte dell'ulteriore qualificazione e ampliamento del personale docente e non docente, il piano fissa i seguenti obiettivi principali:

- supportare la pubblicazione dei risultati delle ricerche dei docenti su riviste di alto profilo scientifico o in Collane che assicurino la peer-review;



- valorizzare e diffondere la pubblicazione periodica dei Quaderni di cultura dell'Ateneo tenendo conto della Collana già istituita presso il Centro di ricerca Silvestri su temi sociali, economici, giuridici e di umanesimo solidale;
- favorire la partecipazione ai più importanti consessi di studio nazionali ed internazionali;
- rendere il più possibile spedita la progressione di carriera una volta conseguite le debite idoneità;
- incrementare, vieppiù, la partecipazione a programmi e progetti che comportino mobilità e scambi fra docenti e ricercatori di vari Paesi.

Le linee di ricerca che l'Ateneo ha avviato si caratterizzano inoltre per uno studio – sia teorico, che empirico – mirato a definire nuovi percorsi di sviluppo tra loro coerenti, orientati all'accrescimento della conoscenza scientifica e alla costruzione di un'efficace *governance* territoriale cosmopolita e mediterranea nei seguenti fondamentali ambiti su cui si concentra l'attenzione dei professori e dei ricercatori dell'Ateneo:

- 1) area giuridico–amministrativa ed economica;
- 2) area dello sviluppo del territorio e della valorizzazione del patrimonio culturale;
- 3) area della *governance* territoriale di Reggio Calabria Città metropolitana;
- 4) area dei processi comunicativi.

Sul fronte delle attività di ricerca, inoltre, l'Università si propone di realizzare nel periodo di riferimento del Piano strategico i seguenti ulteriori obiettivi specifici:

- potenziamento e sviluppo delle attività e dei programmi dei Centri autonomi appositamente costituiti ("Medalics", "Silvestri", "CLADA", Ce.s.a.s.s.) mediante una pianificazione, anche sinergica, degli ambiti di ricerca;
- la messa in atto di ogni opportuna iniziativa nell'ambito dei Dottorati e degli Assegni di ricerca a supporto dello sviluppo delle attività di ricerca scientifica;
- l'intensificazione dei rapporti di collaborazione progettuale con le Istituzioni e gli Enti di cui si è detto nel punto precedente.

## **Implementazione delle attrezzature per la didattica e la ricerca**

In questo ambito, l'Università programma di dotare tutte le aule delle apparecchiature LIM (Lavagne Interattive Multimediali) o equivalenti, di rendere fruibili non meno di 36 postazioni nel laboratorio d'informatica della sede centrale e di assumere tutte le iniziative idonee ad incrementare l'utilizzo delle cabine per la traduzione simultanea e dei laboratori informatici messi a disposizione nei locali decentrati a Catona (RC) per gli allievi del Corso di Laurea LM-94.

## **Ampliamento, ristrutturazione messa in sicurezza e valorizzazione estetica dei locali**

Per questo aspetto, che è considerato particolarmente rilevante in questa fase per l'Università, le scelte di politica accademica puntano a:

- riqualificare la Sede universitaria come bene culturale sollecitando l'inserimento del progetto nel patto territoriale per le Città metropolitane destinato alla Città di Reggio Calabria;
- realizzare gli interventi di riqualificazione previsti con il finanziamento della Fondazione Terzo Pilastro ed intervenire funzionalmente ed esteticamente su arredi, strumenti ed ambienti destinati alla formazione e ai servizi;





- promuovere presso la Regione la programmata realizzazione interuniversitaria di un HUB dell'accoglienza e dell'alta formazione per favorire i corsi di alta formazione, anche allo scopo di stimolare la nascita di un Osservatorio della formazione e della conoscenza ed alimentare l'attrattività di talenti italiani ed esteri.

## Creazione del sistema interattivo

Il piano strategico pluriennale considera rilevante il raggiungimento di un'ulteriore serie di risultati, definiti in via residuale con riferimento a un sistema interattivo di obiettivi:

- adottare soluzioni di efficienza energetica;
- favorire la relazionalità con istituzioni culturali, musei, teatri, associazioni, danza, cinema, luoghi d'incontro e dibattito, luoghi d'intrattenimento (lidi, ecc.);
- implementare l'accessibilità fisica e digitale al sistema bibliotecario;
- preparare gradualmente la nascita di un *Istituto Superiore della Comunicazione* per favorire la crescita delle relazioni interne ed internazionali.

## 4. POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Università si dota di un sistema di Amministrazione della Qualità (AQ) allo scopo di favorire la realizzazione delle finalità statutarie e degli obiettivi strategici del Piano nel pieno rispetto delle condizioni di economicità ed efficienza della gestione, garantendo l'efficace funzionamento dei sistemi operativi, il pieno coinvolgimento delle persone e il raggiungimento di crescenti livelli di soddisfazione delle attese di tutti gli stakeholder dell'Università.

La costruzione e il funzionamento del Sistema di AQ, i cui aspetti strutturali e di processo saranno descritti nella sezione successiva del presente Piano, è ispirato ai seguenti principi di carattere generale che definiscono le politiche di qualità dell'Università:

- promuovere una piena, ampia e consapevole cultura della qualità in tutte le persone che operano nell'Università;
- progettare ed erogare un'offerta formativa e servizi di supporto agli studenti idonei a garantire il più ampio soddisfacimento delle loro attese di crescita culturale, professionale e umana;
- progettare e realizzare un'attività di ricerca scientifica che sia al contempo funzionale al miglioramento qualitativo dei processi formativi e alle esigenze di sviluppo del territorio e della comunità di riferimento;
- garantire un impiego efficace, equo e condiviso delle risorse disponibili;
- garantire la trasparenza delle attività svolte attraverso la più ampia e accessibile diffusione delle informazioni;
- promuovere un ambiente di studio e di lavoro che favorisca la realizzazione dei bisogni di stima, socialità e realizzazione delle persone;
- promuovere un clima organizzativo aperto al cambiamento, all'innovazione e all'interculturalità.

Per la realizzazione delle politiche suesposte, l'Università si dota di adeguati sistemi di pianificazione, programmazione e valutazione dei risultati raggiunti.

---

**L'Università definisce  
adeguate politiche di  
qualità e si adopera  
per la loro piena  
realizzazione**

---



Sezione 2  
**Sistema e processi di qualità  
e responsabilità interne**



## 1. INTRODUZIONE

La politica della qualità, per come delineata nella sezione 1, è realizzata dall'*Università* attraverso una precisa scansione delle responsabilità interne, secondo quanto sancito a tal fine dalle previsioni statutarie e regolamentari e dalle disposizioni di legge<sup>1</sup>.

In attuazione delle predette previsioni, nell'*Università* è strutturato un *Sistema di Amministrazione della Qualità* costituito da diversi organi previsti dallo [Statuto](#) o appositamente istituiti.

Per quanto riguarda gli organi di diretta previsione statutaria<sup>2</sup>, sono direttamente coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità:

- 1) il Comitato Tecnico-Organizzativo (Consiglio di Amministrazione);
- 2) il Consiglio Accademico;
- 3) il Rettore;
- 4) il Nucleo di Valutazione;
- 5) il Direttore generale;
- 6) I Dipartimenti.

A questi organi, le cui funzioni sono determinate direttamente dallo [Statuto](#), se ne aggiungono altri appositamente costituiti sulla base del disposto dell'articolo 30 dello stesso [Statuto](#) (*Disposizioni comuni per le funzioni consultiva, di verifica e di disciplina*) e delle disposizioni di legge. Tra questi, quali tasselli fondamentali del *Sistema di Assicurazione della Qualità*, ritroviamo:

- 7) il Presidio di Qualità;
- 8) le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- 9) i Gruppi di Riesame.

L'*Università* ha una struttura monodipartimentale. All'interno del Dipartimento è istituita un'unica commissione paritetica per i diversi Corsi di Studio.

Il *Sistema di Amministrazione della Qualità* presenta, pertanto, la configurazione esposta in figura 2.

---

<sup>1</sup> Si fa riferimento, in particolare, alle norme in materia di requisiti per l'assicurazione di qualità (AQ) contenute nel DM 47/2013, così come modificato dal Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013 n. 1059, che prevedono: a) la presenza documentata di un sistema di Assicurazione della Qualità per la sede; b) la presenza di un Presidio di Qualità di Ateneo - o una struttura con le stesse finalità - la cui complessità organizzativa deve essere valutata sulla base della complessità dell'Ateneo.

<sup>2</sup> Vedi Parte II artt. 9-23 dello Statuto di Ateneo.

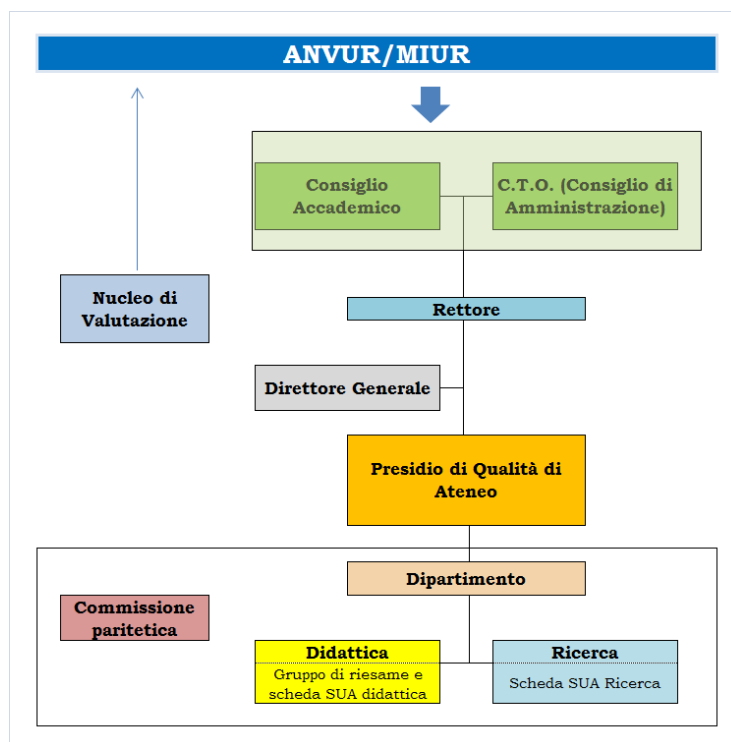


Figura 2 – La struttura del sistema di AQ

Nei paragrafi successivi si descrivono in dettaglio i compiti e le responsabilità degli organi del Sistema di Amministrazione della Qualità con funzione di valutazione.

## 2. IL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Il Nucleo di Valutazione, ai sensi dell'art. 24 dello [Statuto](#), deve verificare la qualità e l'efficacia delle attività poste in essere dall'Università. È un organo di controllo sovraordinato, autonomo rispetto agli organi di governo, che ai sensi dell'attuale normativa universitaria si configura quale presidio di secondo livello per la verifica dell'efficacia dei sistemi e dei processi di controllo, ivi inclusi quelli relativi alla qualità.

Si compone di cinque soggetti in possesso dei requisiti di professionalità previsti dalla legge, di cui uno interno all'Università e quattro esterni.

Con specifico riferimento alle attività di valutazione connesse al funzionamento del sistema di AQ, il Nucleo di Valutazione svolge un'attività annuale d'indirizzo e di controllo sul buon funzionamento del sistema. In particolare, il Nucleo:

- valuta il livello di efficacia del disegno strutturale e delle attività svolte e documentate dai componenti del sistema di AQ;
- verifica la *conformità* del funzionamento del sistema rispetto alle previsioni formali;
- riscontra l'effettivo utilizzo da parte degli Organi di governo dell'Università e dei responsabili dei Corsi di Studio delle valutazioni e delle proposte avanzate dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti nella propria Relazione Annuale.

Per favorire l'efficace funzionamento del *Sistema di Amministrazione della Qualità* e l'adozione degli opportuni provvedimenti durante lo svolgimento delle attività, il Nucleo interagisce con continuità, secondo opportune modalità, con il Presidio di Qualità, il



Responsabile della commissione paritetica e i Responsabili delle strutture didattiche e di ricerca.

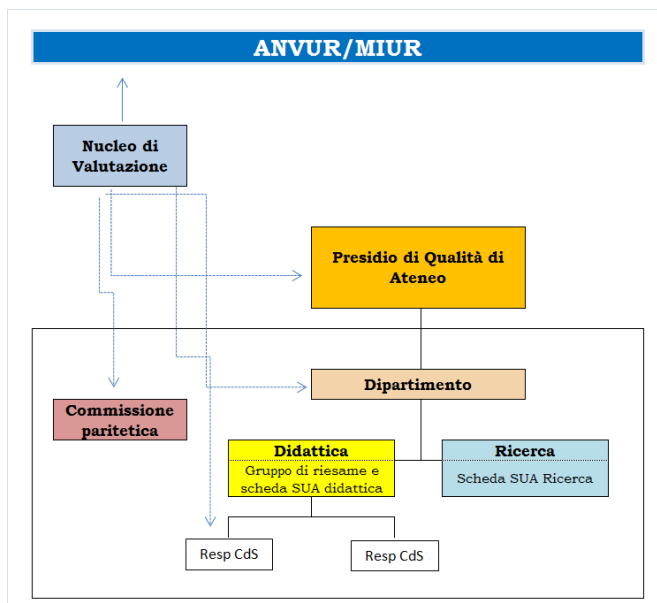


Figura 3 – Principali interazioni tra NdV e altri attori del sistema di AQ

### 3. IL PRESIDIO DI QUALITÀ

Il Presidio di Qualità è l'organo centrale del *Sistema di Amministrazione della Qualità*. La sua funzione generale è di attuare le politiche di Ateneo in tema di qualità, garantendo la valutazione continua e il controllo sistematico della qualità delle attività didattiche, di ricerca e di supporto svolte all'interno dell'*Università*.

Il Presidio di Qualità si compone di 5 elementi. Ne fanno parte:

- un professore dei corsi di laurea, ove possibile appartenente al ruolo dei professori ordinari, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore della didattica e della ricerca, con funzioni di Presidente dal Presidio;
- un professore o ricercatore dei corsi di laurea, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore della didattica e della ricerca;
- il Direttore Generale o un dirigente con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore delle attività amministrative;
- un soggetto scelto tra la componente tecnico-amministrativa, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore delle attività di supporto;
- un docente dei Corsi di lingua e cultura italiana per stranieri, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nei settori della didattica e della ricerca;
- un esperto indicato dal comitato locale della Dante Alighieri che presenti qualificate competenze nell'ambito della Valutazione della qualità.

I componenti del Presidio di Qualità durano in carica tre anni. Sono designati dal Consiglio Accademico e nominati con decreto del Rettore.



Il Presidio di Qualità sviluppa l'organizzazione dei rapporti con tutti i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nel processo di Amministrazione della Qualità – quali il Nucleo di Valutazione, i Direttori dei Dipartimenti, i Direttori dei Centri, le Commissioni paritetiche docenti-studenti, i Coordinatori dei Corsi di studio, i Gruppi di riesame – al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di gestione della qualità. In particolare:

- svolge azione di supporto agli organi di Governo dell'Ateneo per l'adozione dei provvedimenti in materia di Amministrazione della Qualità;
- svolge un'attività di monitoraggio continuo per la valutazione dell'adeguatezza e dell'uniformità di svolgimento delle procedure di Amministrazione di Qualità dell'Ateneo. Tra queste attività, in particolare, si ricordano come particolarmente rilevanti quelle di controllo e valutazione antecedente degli adempimenti dei coordinatori dei CdS (Schede SUA), dei Gruppi di Riesame (Rapporti di Riesame), della Commissione Paritetica (relazione annuale) e del Dipartimento (SUA Ricerca);
- propone standard di qualità e relativi strumenti e metodologie di misurazione e valutazione agli Organi di Governo e a tutti i soggetti coinvolti nel processo di Amministrazione della Qualità;
- interagisce con il Nucleo di Valutazione per migliorare il livello di efficacia dei sistemi di Amministrazione e Controllo della Qualità;
- svolge azioni di sensibilizzazione sui temi della qualità della didattica, della ricerca e delle attività di supporto.

Il Presidio di Qualità opera in piena autonomia nello svolgimento delle sue funzioni. Il Presidente del Presidio di Qualità risponde del proprio operato direttamente al Rettore ed è, per le materie di competenza del Presidio, il soggetto che interagisce con l'ANVUR, il MIUR e le Commissioni di Esperti della Valutazione di composizione nazionale e internazionale, nonché con tutti gli organi interni dell'Ateneo che compongono il complessivo Sistema di Amministrazione della Qualità.

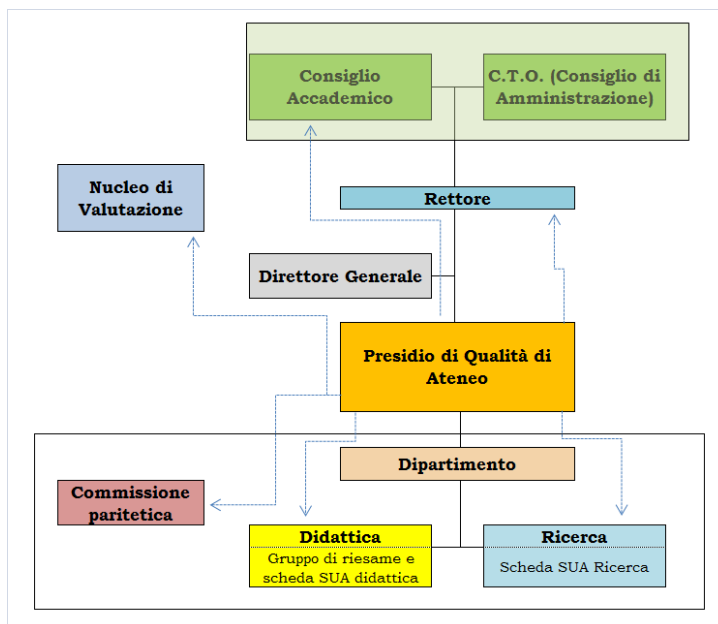


Figura 3 – Principali interazioni tra NdV e altri attori del sistema di AQ



## 4. LA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI

In relazione alla struttura monodipartimentale dell'Ateneo, come già detto risulta presente un'unica Commissione Paritetica, originariamente istituita con Decreto Rettorale n. 225 del 6 febbraio 2013<sup>3</sup>.

Le funzioni della Commissione sono state, da ultimo, disciplinate dal regolamento del Dipartimento di "Scienze della società e della formazione d'area mediterranea", tenendo in considerazione quanto disposto dall'art. 13 del d.lgs. n. 19 del 27 gennaio 2012.

L'articolo 10 del predetto Regolamento prevede, come detto, che all'interno del Dipartimento sia istituita un'unica Commissione didattica paritetica quale osservatorio permanente delle attività didattiche dei corsi di studio ad esso afferenti.

La Commissione didattica paritetica è composta da tre docenti scelti tra i membri del Consiglio di Dipartimento, di cui uno con funzione di coordinatore, e da tre studenti.

La Commissione didattica paritetica:

- effettua studi e rilevazioni statistiche sui vari aspetti dell'attività didattica svolta nei corsi di studio;
- propone al Consiglio di Dipartimento le iniziative atte a migliorare l'organizzazione della didattica;
- esprime parere almeno ogni tre anni sulla revisione degli ordinamenti didattici dei corsi di studio afferenti al Dipartimento e sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati;
- predisporre la relazione annuale prevista dall'art. 13 del d.lgs. n. 19 del 27 gennaio 2012.

La commissione didattica paritetica, in aggiunta alla relazione annuale prevista dall'art. 13 del D. lgs. 19/2012, può predisporre relazioni sullo stato della didattica e sul complesso dei servizi didattici da sottoporre alla valutazione del Consiglio di Dipartimento.

La relazione annuale predisposta dalla Commissione contiene proposte al Nucleo di valutazione interna nella direzione del miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche, anche in relazione ai risultati ottenuti nell'apprendimento, in rapporto alle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, nonché alle esigenze del sistema economico e produttivo. L'elaborazione delle proposte da parte della Commissione avviene previo monitoraggio degli indicatori di competenza di cui all'articolo 12, comma 4, e anche sulla base di questionari o interviste agli studenti, preceduti da un'ampia attività divulgativa delle politiche qualitative dell'Ateneo, in modo da rendere gli studenti informati e consapevoli del sistema di qualità adottato dall'Ateneo. Ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 19/2012 e dell'articolo 10 del Regolamento di dipartimento, la relazione della Commissione paritetica è trasmessa al Nuclei di valutazione e al Consiglio accademico entro il 31 dicembre di ogni anno. Per un efficace funzionamento del sistema di AQ, la relazione annuale della Commissione deve essere trasmessa anche al Presidio di Qualità, per le sue opportune valutazioni.

---

<sup>3</sup> Nella sua originaria costituzione, la Commissione paritetica era composta, in forza del D.R. n. 225 del 6 febbraio 2013, dal ProRettore con funzioni di Presidente, da due docenti dell'Ateneo e da tre rappresentanti degli studenti.

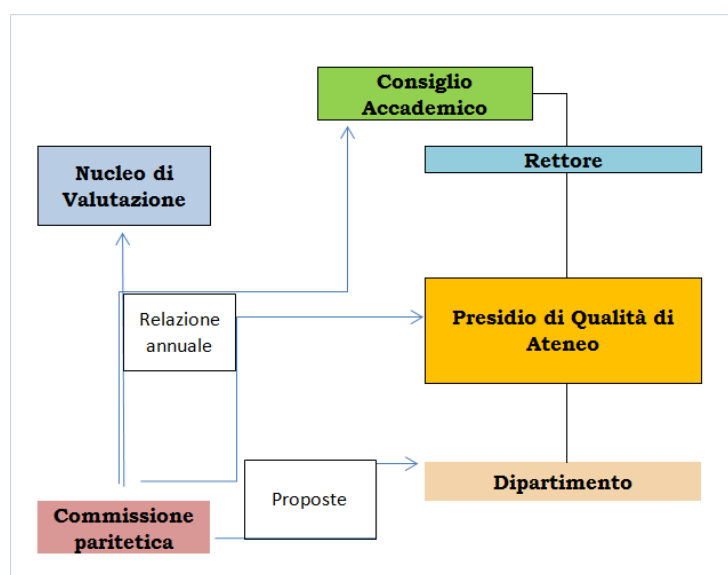


Figura 4 – Principali interazioni tra NdV e altri attori del sistema di AQ

## 5. I GRUPPI DI RIESAME

È istituito un gruppo di riesame unico per i corsi di studio (triennale e magistrali) del Dipartimento.

Il Gruppo di riesame è composto dal coordinatore del Presidio di Qualità, dai coordinatori dei corsi di studio e da un rappresentante degli studenti per ciascun corso di studio.

Il gruppo di riesame conduce sostanzialmente un processo di revisione annuale dei CdS, che si conclude con un Rapporto annuale consuntivo e riepilogativo (c.d. *Rapporto di Riesame*). Al riesame annuale si affianca periodicamente, secondo le prescrizioni di legge, il riesame ciclico.

I Rapporti di riesame sono sottoposti all'approvazione del Consiglio di Dipartimento, che è la struttura che detiene la responsabilità di progettazione e implementazione dei CdS attivi al suo interno.

La presenza dei coordinatori dei CdS all'interno del Gruppo di riesame, secondo quanto indicato dall'ANVUR, è prevista in relazione all'obbligo di sovrintendere la predisposizione del rapporto di riesame relativo al CdS che essi coordinano. In tal senso, infatti, l'ANVUR, ha chiarito che "il docente coordinatore indicato è il responsabile operativo periferico di tutto il processo di AQ del Corso di Studi. Al coordinatore del CdS spetta il compito di seguire la progettazione, lo svolgimento e la verifica dell'intero corso; egli è garante dell'Assicurazione della Qualità del CdS a livello periferico".

I rapporti di riesame, dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento, sono trasmessi al Nucleo di Valutazione, al Presidio di Qualità e agli organi di governo per le opportune valutazioni. Gli stessi, inoltre, sono diffusi tramite il sito internet dell'Ateneo.

## 6. ULTERIORI LINEE OPERATIVE

Gli organismi di valutazione che compongono il sistema di AQ operano sulla base dei criteri e degli indicatori definiti dal MIUR e dall'ANVUR in applicazione delle disposizioni di





cui agli artt. 10 e 11 del D. lgs. n. 19, del 26 gennaio 2012, che si ispirano alle linee guida europee per l'assicurazione della qualità.

È predisposto un tavolo di concertazione annuale fra tutti gli attori del sistema di AQ, cui sono chiamati a prendere parte il Responsabile dell'Ufficio di coordinamento degli stage e tirocini (anche per i compiti allo stesso affidati dell'orientamento in uscita), il Responsabile dell'Ufficio progettazioni e relazioni internazionali e il Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione, per il rilievo che gli stessi assumono nel contesto di una piena ed effettiva assicurazione di qualità dell'Ateneo.

La politica della qualità di Ateneo è aggiornata periodicamente per tenere conto dei cambiamenti strutturali e operativi dell'Università.

Le revisioni del Piano della Qualità effettuate a cura del *Presidio* sono trasmesse al Nucleo di valutazione, agli Organi di governo, adeguatamente diffuse in seno a tutte le componenti universitarie e pubblicate sul sito web dell'Ateneo.