

## 0. INDICE

0. INDICE .....	1
1. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2. RIFERIMENTI .....	2
3. DEFINIZIONI .....	2
4. SCHEDA DI MONITORAGGIO ANNUALE E RAPPORTO DI RIESAME CICLICO CdS .....	2
4.1 SCHEDA DI MONITORAGGIO ANNUALE .....	3
4.2 RAPPORTO DI RIESAME CICLICO .....	4
4.2.1 RESPONSABILI DELLA SCHEDA DI MONITORAGGIO ANNUALE E DEL RIESAME CICLICO .....	5
4.2.2 CALENDARIO ATTIVITÀ DI RIESAME E ITER DI APPROVAZIONE .....	5
4.2.3 DOCUMENTAZIONE ATTIVITÀ DI RIESAME .....	6
4.3 RIESAME DELLA DIREZIONE DI ATENEO .....	6
4.3.1 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME .....	6
4.3.2 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME .....	7
5. ELENCO ALLEGATI .....	7

Rev.	Data	Motivo	Pagina
00	27/02/07	Emissione	Tutte
01	11/01/10	ISO 9001:2008, audit interno, audit di terza parte, allegato riesame	Tutte
02	11/04/2012	Composizione Direzione dell'Amministrazione centrale	2
03	13/05/2013	Recepimento Statuto di Ateneo	Tutte
04	09/10/2013	Adeguamento DM47/2013	Tutte
05	03/04/2014	Adeguamento Documento ANVUR del 29/10/2013 "AVA – Rapporti di riesame annuale e ciclico – Indicazioni operative a regime (dal 2013-14)"	Tutte
06	23/04/2015	Modifica iter di approvazione riesame	4
07	11/07/2017	Adeguamento Linee Guida ANVUR "AVA2.0"	Tutte

REDAZIONE E VERIFICA: RSQ

APPROVAZIONE: Rettore

\_\_\_\_\_  
(F.to prof.ssa Maria Gabriella Ceravolo)

\_\_\_\_\_  
(F.to prof. ing. Sauro Longhi)

## **1. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura descrive le responsabilità e le modalità di gestione delle attività di Riesame dei CdS e del Riesame della Direzione di Ateneo.

La presente procedura si applica nel momento in cui i CdS sono chiamati a riesaminare l'attività svolta e quando la Direzione decide di riesaminare il sistema qualità.

## **2. RIFERIMENTI**

Cap. 01 del MQ

Norma UNI EN ISO 9001:2008 paragrafi 4 e 5

Documento ANVUR "Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari - linee guida" del 5 maggio 2017

## **3. DEFINIZIONI**

Direzione dell'Ateneo: essa è formata dal Rettore, dai componenti del PQA e dal Responsabile Qualità Amministrativo.

Direzione dell'Amministrazione: essa è formata dal Direttore Generale, dal Responsabile Qualità Amministrativo e dai Capi dei Servizi amministrativi coinvolti nel sistema qualità.

Relazione sullo stato del Sistema Gestione per la Qualità: documento redatto dai Referenti Qualità delle strutture didattico-scientifiche, e approvato dal Consiglio di Facoltà/Dipartimento, contenente il monitoraggio dell'efficacia dell'implementazione del sistema di AQ all'interno della singola struttura.

Scheda di Monitoraggio annuale: modello predefinito dall'ANVUR all'interno del quale vengono presentati gli indicatori sulle carriere degli studenti e ad altri indicatori quantitativi di monitoraggio, che i CdS devono commentare in maniera sintetica con cadenza annuale.

Rapporto di Riesame ciclico: rapporto redatto secondo il modello predisposto dall'ANVUR, contenente l'autovalutazione approfondita dell'andamento del CdS, fondata sui Requisiti di AQ pertinenti (R3), con l'indicazione puntuale dei problemi e delle proposte di soluzione da realizzare nel ciclo successivo. È prodotto con periodicità non superiore a cinque anni, e comunque in una delle seguenti situazioni: su richiesta specifica dell'ANVUR, del MIUR o dell'Ateneo, in presenza di forti criticità o di modifiche sostanziali dell'ordinamento.

## **4. SCHEDE DI MONITORAGGIO ANNUALE E RAPPORTO DI RIESAME CICLICO CdS**

Il Monitoraggio annuale e il Riesame ciclico sono parte di un processo periodico e programmato che ha lo scopo di verificare l'adeguatezza degli obiettivi di apprendimento che il CdS si è proposto, la corrispondenza tra gli obiettivi e i risultati e l'efficacia del modo con cui il CdS è gestito. Include la ricerca delle cause di eventuali risultati insoddisfacenti, al fine di adottare tutti gli opportuni interventi di correzione e miglioramento.

Il CdS è responsabile della redazione della Scheda di Monitoraggio annuale e del Rapporto di Riesame ciclico.

Il Riesame ciclico è il vero e appropriato momento di autovalutazione, in cui i responsabili della gestione dei CdS rivedono criticamente le premesse e fanno i conti con i propri risultati.

L'attività di autovalutazione del CdS si concretizza in due documenti, che, pur avendo lo stesso oggetto, richiedono una diversa prospettiva di analisi: il primo documento, La Scheda di Monitoraggio annuale, coglie il CdS nelle singole annualità del suo impianto, mentre il secondo documento, il Rapporto di Riesame ciclico, abbraccia l'intero progetto formativo essendo riferito ad un arco temporale contenente l'intero percorso di una coorte di studenti.

#### **4.1 SCHEDA DI MONITORAGGIO ANNUALE**

La Scheda annuale contiene un sintetico commento agli indicatori e, laddove si riconoscano criticità maggiori, una menzione all'eventuale necessità di anticipazione del Riesame ciclico successivo.

La Scheda di Monitoraggio annuale del CdS contiene una prima sezione di informazioni riassuntive di contesto, ricavate dalla SUA-CdS e dall'ANS, utili alla lettura e all'interpretazione degli indicatori, che si articolano nelle successive 6 sezioni:

1. Indicatori relativi alla didattica (gruppo A, Allegato E DM 987/2016);
2. Indicatori di internazionalizzazione (gruppo B, Allegato E DM 987/2016);
3. Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica (gruppo E, Allegato E DM 987/2016);
4. Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere;
5. Soddisfazione e occupabilità;
6. Consistenza e qualificazione del corpo docente.

La Scheda di Monitoraggio annuale del CdS è redatto sulla base di un modello standard predisposto dall'ANVUR.

Nel caso in cui l'analisi degli indicatori riportati nella scheda di monitoraggio evidenzii criticità, tali da richiedere importanti interventi di riprogettazione del CdS, si dovrà procedere alla compilazione del Rapporto di Riesame Ciclico. Nel caso in cui le criticità riscontrate siano di minore rilievo, il CdS provvederà all'individuazione e implementazione di Azioni Correttive (AC) da formalizzare mediante compilazione del modulo M04PG03; in tale modulo verranno analizzate le cause della criticità riscontrata, indicata l'azione correttiva, i tempi e responsabilità di effettuazione e le modalità di valutazione dell'efficacia.

I moduli delle AC non vengono inviati ad ANVUR con la scheda di monitoraggio, ma costituiscono parte integrante della documentazione di AQ che ogni CdS deve gestire e inviare direttamente al PQA, e a Facoltà/Dipartimenti, che provvederanno ad inviarli alle CP. Lo stato di avanzamento delle AC viene monitorato dal CdS almeno due volte all'anno (marzo, ottobre); le risultanze di tale monitoraggio vengono inoltrate a PQA e Facoltà/Dipartimento, che a sua volta le trasmette alla CP. Lo stato di avanzamento delle azioni correttive viene inoltre rendicontato nel Riesame della Direzione.

#### **4.2 RAPPORTO DI RIESAME CICLICO**

Il documento viene redatto tipicamente a intervalli di più anni, con una cadenza non superiore ai cinque anni, in funzione della durata del CdS, della periodicità dell'accreditamento, della periodicità della valutazione interna (da parte del NdV), dell'intervenuta necessità di revisioni dell'ordinamento, e comunque in preparazione di una visita di Accredimento periodico. Ai fini dell'accreditamento periodico del CdS, il Rapporto di Riesame Ciclico può essere anticipato in caso di criticità riscontrate, anche su segnalazione dell'ANVUR, del NdV o del Ministero.

Il Rapporto di Riesame ciclico mette in luce principalmente la permanenza della validità dei presupposti fondanti il CdS e del sistema di gestione utilizzato per conseguirli. Prende quindi in esame dei profili culturali e professionali di riferimento e le loro competenze e degli obiettivi formativi, la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal CdS nel suo complesso e dai singoli insegnamenti e l'efficacia del sistema di gestione adottato. Per ciascuno di questi elementi il Rapporto di Riesame ciclico documenta, analizza e commenta:

- a. I principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto;
- b. i principali problemi, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente;
- c. i cambiamenti ritenuti necessari in base a mutate condizioni e agli elementi critici individuati e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi potranno avere anche un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione.

Il Rapporto di Riesame ciclico è redatto sulla base di un modello standard predisposto dall'ANVUR.

Nel Rapporto di Riesame ciclico, ciascuna parte è articolata in una griglia di schede in cui sono messi in luce le aree di forza, le sfide, gli eventuali problemi e le aree da migliorare, segnalando le eventuali azioni migliorative che si intendono realizzare, al fine di garantire la qualità della formazione offerta allo studente.

I Rapporti di riesame Ciclico devono evidenziare il processo di recepimento della relazione della CPDS, e le relative proposte di miglioramento intraprese in collaborazione con la CPDS o con altra rappresentanza studentesca. Altro aspetto che dovrà essere considerato è la gestione di eventuali risultati negativi nella raccolta delle opinioni degli studenti. Il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Tali attività migliorative proposte, opportunamente documentate, saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS.

#### 4.2.1 Responsabili della Scheda di monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

L'attività di riesame è condotta da un gruppo ristretto di persone, denominato Gruppo di Riesame, sotto la guida del docente Responsabile del CdS ed è sottoposta per approvazione al Consiglio di CdS che ne assume la responsabilità. All'attività di Riesame partecipa una rappresentanza studentesca.

In Gruppo di Riesame è nominato dal Consiglio di Corso di Studio di cui faranno parte almeno:

- il Responsabile del Corso;
- il/i rappresentante/i degli studenti individuato/i tra gli studenti eletti nei Consigli di Corso;
- il docente Referente Qualità CdS;
- un referente Tecnico-Amministrativo della struttura didattica di supporto.

Al gruppo di riesame possono essere inoltre invitati:

- i Referenti Qualità di Dipartimento/Facoltà,
- ogni altro rappresentante delle istituzioni universitarie, del mondo del lavoro e delle professioni.

#### 4.2.2 Calendario attività di Riesame e iter di approvazione

La scheda di monitoraggio annuale del CdS deve essere approvata in prima stesura dal Consiglio di CdS 75 giorni (15 ottobre) prima della scadenza ANVUR, ed inviata al PQA che ha la responsabilità di monitorare la coerenza dei commenti prodotti nell'analisi degli indicatori e l'appropriatezza delle risultanti azioni correttive eventuali; gli esiti del monitoraggio del PQA vengono inviati al CdS, che provvede alla correzione/integrazione ed approvazione della versione finale della Scheda di Monitoraggio, entro 45 giorni (15 Novembre) dalla scadenza definitiva imposta da ANVUR. Il CdS inoltra la scheda, insieme alle azioni correttive, sia al PQA, che lo trasmetterà agli Organi ( Rettore, SA) per rendere conto dell'azione di monitoraggio condotta, sia alle strutture di raccordo, che provvederanno a trasmetterli alle CPDS.

Il Rapporto del Riesame ciclico, va compilato almeno una volta ogni 5 anni e comunque in uno dei seguenti casi:

1. in corrispondenza della visita della CEV (non più di un anno prima);
2. su richiesta del NdV;
3. in presenza di forti criticità;
4. in presenza di modifiche sostanziali dell'ordinamento.

Il Rapporto di Riesame Ciclico deve essere redatto in prima stesura entro il 15 novembre dell'anno di riferimento, e segue un iter di approvazione simile alla Scheda di Monitoraggio Annuale. L'approvazione definitiva del CdS dovrebbe avvenire entro il 15 dicembre.

Eventuali variazioni di tali scadenze saranno comunicate alle strutture didattiche con nota del PQA.

#### 4.2.3 Documentazione attività di Riesame

La Scheda di Monitoraggio annuale e il Riesame ciclico vengono conservati in un archivio informatizzato per documentare il complesso e l'evoluzione delle attività di gestione in regime di AQ del Corso di Studio. A tal fine, ciascun CdS provvede alla conservazione della documentazione riguardante la procedura di Riesame, avendo cura di renderla disponibile ai soggetti autorizzati (PQA, NdV, Commissione Paritetica docenti-studenti, Rappresentanti degli Studenti di CdS, Docenti Ateneo, Direttori di Dipartimento/Preside di Facoltà, SA, CdA).

#### **4.3 RIESAME DELLA DIREZIONE DI ATENEO**

Il Riesame della Direzione di Ateneo viene effettuato al fine di:

- valutare la validità nel tempo della politica per la qualità adottata;
- valutare l'efficacia del sistema qualità con la politica per la qualità (ossia se i mezzi e le soluzioni adottate sono rispondenti allo scopo);
- valutare l'efficacia del sistema qualità nel perseguimento degli obiettivi prefissati (ossia il grado di raggiungimento degli obiettivi dell'Ateneo in materia di qualità);
- correggere le incongruenze rilevate tra il sistema e la politica per la qualità;
- migliorare le parti del sistema che risultino carenti.

La Direzione di Ateneo, almeno una volta all'anno, riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame comprende anche la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

Il riesame della direzione è effettuato:

- in ogni caso, con cadenza almeno annuale, dopo aver raccolto i dati provenienti dal SGQ e dalle Facoltà/Dipartimento/Amministrazione;
- a fronte del mutamento degli obiettivi;
- in occasione di mutamenti organizzativi;
- quando, a seguito di audit interni o altre modalità, vengano riscontrate gravi carenze che denuncino la necessità di una revisione.

Nella riunione vengono individuate e discusse le aree di miglioramento del SGQ e sono definite e verbalizzate le azioni da intraprendere.

I risultati dei riesami costituiscono la base per eventuali azioni di miglioramento, al fine di aumentare efficacia ed efficienza di attività e processi, e di raggiungere obiettivi qualitativi prestabiliti.

#### 4.3.1 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame della Direzione comprendono informazioni riguardanti i punti seguenti:

- analisi degli esiti degli audit interni e delle valutazioni interne;
- informazioni di ritorno da parte del cliente;
- analisi dei risultati delle indagini di customer satisfaction;
- analisi della performance del servizio (analisi degli indicatori previsti);
- esame delle Non Conformità (NC) e dei relativi andamenti;

- riesame dell'efficacia delle azioni correttive e/o preventive intraprese;
- analisi dell'andamento delle azioni a seguire da precedenti riesami della direzione;
- analisi degli esiti di audit di terza parte.

Per analizzare tali elementi vengono valutati anche le Schede di monitoraggio annuali e i Riesami ciclici dei Corsi di Studio, il riesame della direzione dell'Amministrazione Centrale, e le relazioni sullo stato del SGQ di ogni singola Facoltà/Dipartimento.

#### 4.3.2 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame della Direzione comprendono decisioni ed azioni relative:

- al miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi;
- al miglioramento del servizio in relazione ai requisiti del cliente;
- alla valutazione delle risorse necessarie.

Le registrazioni delle attività di riesame vengono tenute sotto forma di verbali delle riunioni della Direzione e conservate a cura del RSQ/RQF/ROD/RQA.

## **5. ELENCO ALLEGATI**

M01PG02: Relazione sullo stato del sistema di gestione per la qualità

Allegato 1: Format Scheda di Monitoraggio Annuale CdS

Allegato 2: Format Rapporto di Riesame Ciclico CdS