



UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE

MANUALE SISTEMA ASSICURAZIONE QUALITÀ DI ATENEO

A cura del Presidio Qualità di Ateneo



INDICE

1.	Presentazione dell'Ateneo.....	4
2.	Il Sistema Assicurazione Qualità di Ateneo	7
3.	Scopo e campo di applicazione del Sistema in conformità alla norma UNI EN ISO 9001.....	7
3.1	Esclusioni paragrafi della norma UNI EN ISO 9001.....	8
4.	Politica per la qualità	8
5.	Processi del sistema AQ di Ateneo	8
6.	Analisi del contesto	10
6.1	Analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate / Consultazione con le organizzazioni rappresentative, a livello nazionale e internazionale, della produzione di beni e servizi, delle professioni	11
7.	Leadership.....	11
7.1	Ruoli e responsabilità	11
8.	Pianificazione	12
8.1	Analisi dei rischi e delle opportunità	12
8.2	Definizione obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	13
9.	Supporto.....	13
10.	Attività operative.....	14
10.1	Didattica	14
10.2	Ricerca	15
11.	Valutazioni delle prestazioni.....	16
12.	Miglioramento	18
13.	Allegati.....	18
	Appendice 1 - Riferimenti normativi	19

Rev.	Data	Natura della revisione	Pagina
00	10/04/2018	Emissione	Tutte
01	09/05/2019	Sedi decentrate e allegati 3 e 4	3,4 e 6
02	29/10/2020	Aggiornamento riferimenti normativi e inserimento campo di applicazione e nuova sede	Tutte
03	07/10/2022	Revisione completa	Tutte

REDAZIONE E VERIFICA: RSQ

APPROVAZIONE: RETTORE

(F.to Prof.ssa Lucia Aquilanti)

(F.to Prof. Gian Luca Gregori)

Firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. n.82/2005 s.m.i

Firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. n.82/2005 s.m.i



1. Presentazione dell'Ateneo

L'Università Politecnica delle Marche (UnivPM) è un Ateneo di medie dimensioni con un'ottima dotazione infrastrutturale, una buona capacità di attrazione degli studenti, prevalentemente su base regionale, e un'eccellente capacità di ricerca e di creare relazioni positive con le realtà economico-sociali e le istituzioni operanti nel territorio.

L'Università è stata istituita il 16 dicembre 1969 con il riconoscimento da parte del Ministero dell'Istruzione e comprendeva soltanto la Facoltà di Ingegneria; pochi mesi dopo, è stata inaugurata la Facoltà di Medicina e Chirurgia. Il 18 gennaio 1971 la Libera Università di Ancona diventa Università Statale, accorpando successivamente, per effetto della L. 590/82, anche la Facoltà di Economia e Commercio, nata nell'a.a. 1959/60 come sede distaccata dell'Università di Urbino. L'Ateneo si arricchisce della Facoltà di Agraria nell'a.a. 1988/89 e della Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali nell'a.a. 1991/92. Il 18 gennaio 2003 l'Università cambia denominazione in "Università Politecnica delle Marche".

Attraverso la varietà degli ambiti disciplinari e dei percorsi formativi offerti, UnivPM è in grado di sviluppare le competenze professionali richieste dal mondo del lavoro e valorizzare la ricerca, intesa come strumento per la creazione di nuova conoscenza. L'orientamento strategico alla terza missione/impatto sociale consente a UnivPM di trasferire tali conoscenze al territorio attraverso un dialogo costruttivo ed efficace con le imprese, le istituzioni e la società civile. L'impegno di UnivPM si rivolge anche alle relazioni internazionali, sostenendo progetti di mobilità all'estero per studenti, ricercatori e docenti e promuovendo relazioni internazionali nell'ambito della didattica (titoli congiunti) e della ricerca (visiting scientist).

L'attività viene sviluppata su più sedi. Alla sede centrale di Ancona si affiancano i siti decentrati di Ascoli Piceno, Fermo, Macerata, Pesaro e San Benedetto del Tronto, dando in tal modo vita a un'intensa rete didattica diffusa su tutto il territorio della Regione.

La sede di Ancona si sviluppa su sei siti:

- Rettorato e Amministrazione Centrale
- Monte Dago, in cui hanno sede le Facoltà di Ingegneria, il Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali e il Dipartimento di Scienze della Vita e dell'Ambiente
- Villarey, sede della Facoltà di Economia "G. Fuà"
- Torrette, sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia in prossimità dell'Azienda ospedaliero-universitaria "Ospedali Riuniti"
- Agugliano, Azienda Agraria didattico-sperimentale "Pasquale Rosati"
- Gallignano di Ancona, Centro Interdipartimentale Orto Botanico "Selva di Gallignano".

I siti decentrati sono:

- Pesaro, Facoltà di Medicina e Chirurgia e Facoltà di Ingegneria
- Macerata, Facoltà di Medicina e Chirurgia
- Fermo, Facoltà di Medicina e Chirurgia e Facoltà di Ingegneria
- Ascoli Piceno, Facoltà di Medicina e Chirurgia e Dipartimento di Scienze della Vita e dell'Ambiente
- San Benedetto del Tronto, Facoltà di Economia.



L'Ateneo è articolato in strutture organizzative. Le Strutture didattiche e scientifiche dell'Ateneo, in attuazione della L. 240/2010 e a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto, sono costituite da dodici Dipartimenti e da tre strutture di raccordo denominate Facoltà. I Dipartimenti sono strutture fondamentali preposte allo svolgimento della ricerca scientifica e dell'attività didattica e formativa, nonché delle attività rivolte all'esterno ad esse correlate e accessorie.

Le Facoltà sono strutture di raccordo tra più Dipartimenti raggruppati in relazione a criteri di affinità disciplinare e funzionalità organizzativa, con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche.

I Dipartimenti sono 12 denominati come segue:

- Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali
- Scienze Economiche e Sociali
- Management
- Ingegneria Civile, Edile e Architettura
- Ingegneria dell'Informazione
- Ingegneria Industriale e Scienze Matematiche
- Scienze e Ingegneria della Materia, dell'Ambiente ed Urbanistica
- Scienze Cliniche Specialistiche e Odontostomatologiche
- Medicina Sperimentale e Clinica
- Scienze Biomediche e Sanità Pubblica
- Scienze Cliniche e Molecolari
- Scienze della Vita e dell'Ambiente

Va, inoltre, menzionata l'Azienda Agraria Didattico-Sperimentale P. Rosati, la quale è assimilata a Dipartimento e si occupa della sperimentazione, valorizzazione e trasferimento delle conoscenze in ambito agrario e delle infrastrutture verdi in connessione con le attività didattiche, dimostrative e di ricerca del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali e con le attività del Centro Orto botanico di ricerca e servizio.

Le 3 Facoltà coordinano le attività didattiche dei rispettivi Dipartimenti e sono:

- Facoltà di Economia "G. Fuà"
- Facoltà di Ingegneria
- Facoltà di Medicina e Chirurgia

Una specificità presenta la Facoltà di Medicina e Chirurgia che coordina Dipartimenti nei quali alle funzioni didattiche e di ricerca sono affiancate le funzioni assistenziali e che svolge i propri compiti con le modalità e nei limiti concertati con la Regione Marche, garantendo l'inscindibilità delle funzioni assistenziali dei docenti di materie cliniche da quelle di insegnamento e di ricerca.

Accanto ai Dipartimenti e alle Facoltà nell'Ateneo sono presenti i Centri interdipartimentali e interuniversitari di Ricerca e Servizio, ossia strutture senza personalità giuridica, finalizzate allo svolgimento di ricerche di rilevante impegno scientifico e finanziario e/o ad attività di servizio di interesse comune di più Dipartimenti dell'Ateneo e anche di Dipartimenti di altri Atenei.

Per la predisposizione e la fornitura di servizi di interesse generale, l'UnivPM si è dotata dei seguenti Centri di Servizio di Ateneo:



- il Centro di Documentazione di Ateneo (CAD) che ingloba per espressa previsione statutaria la funzione delle Biblioteche definite “Centri di Documentazione dedicati alle esigenze della ricerca e della didattica e inseriti funzionalmente in sistemi informativi locali, nazionali, internazionali”;
- il Centro Supporto per l’Apprendimento delle Lingue (CSAL) avente lo scopo di predisporre attrezzature e fornire servizi linguistici di supporto ai vari settori e attività dell’Università, anche in funzione di scambi internazionali;
- il Centro Servizi Informatici (CSI) che assomma in un’unica struttura tutte le funzioni, competenze e attività volte alla gestione di tutti i servizi informatici, multimediali e di digitalizzazione, i data center, i Portali e le applicazioni web, le infrastrutture di rete e di promozione di progetti di sviluppo informativo dell’Ateneo.

La struttura dell’Amministrazione Centrale, secondo la nuova riorganizzazione avviata ad ottobre 2017 e aggiornata al D.D.G. n. 25 del 25/1/2021, prevede un organigramma composto da Unità Organizzative con caratteri distintivi come sotto esplicitato:

- Unità Organizzative di 1° livello, direttamente dipendenti dal Direttore Generale e suddivise a loro volta in:
 - Unità Organizzative Dirigenziali, destinate all’esercizio e al coordinamento di attività corrispondenti ad ambiti istituzionali considerati di valenza strategica o innovativa;
 - Unità Organizzative non dirigenziali, destinate ad attività organizzative complesse con coordinamento e di coordinamento;
 - Unità Organizzative a Staff, non dirigenziali, che operano a supporto degli Organi.
- Unità Organizzative di 2° livello, non dirigenziali, che hanno come figura sovraordinata il responsabile dell’Unità Operativa di primo livello;
- Unità Organizzative di 3° livello, non dirigenziali, che hanno come figura sovraordinata il responsabile dell’Unità Operativa di secondo livello.

Il modello organizzativo dell’Amministrazione Centrale prevede le seguenti Unità Organizzative, così denominate e con a capo le seguenti figure:

- Aree: unità organizzative di livello dirigenziale, dotate di autonomia organizzativa e gestionale, con a capo un Dirigente incaricato dal Direttore Generale e preposto alla gestione di macro-processi strategici;
- Divisioni: unità organizzative complesse, che presiedono al coordinamento e alla gestione integrata di un insieme di attività e processi tra loro interdipendenti, con a capo un responsabile di categoria EP e di norma articolate in uno o più Uffici;
- Servizi: unità organizzative complesse che si occupano del coordinamento e della gestione di attività e processi trasversali a più strutture, con a capo un responsabile di categoria EP e di norma articolati in uno o più Uffici;
- Unità Tecniche di Gestione: unità organizzative complesse addette al coordinamento e alla gestione di processi di natura principalmente tecnica, con a capo un responsabile di categoria EP e di norma articolate in uno o più Uffici;
- Unità di Coordinamento: unità organizzative complesse, aventi funzioni di pianificazione, presidio, raccordo e armonizzazione di processi comuni a più strutture organizzative, finalizzate alla razionalizzazione delle procedure e dei costi, con a capo un responsabile di categoria EP o D, a seconda del grado di autonomia e responsabilità connesse;



- Uffici: unità organizzative di base con competenze omogenee, con a capo un responsabile di categoria D e che si distinguono in “Uffici con coordinamento”, in presenza di almeno due unità di personale sott’ordinato, e “Uffici senza coordinamento”. All’interno degli uffici con coordinamento è possibile prevedere la figura di Vice-Responsabile, sempre di categoria D.

2. Il Sistema Assicurazione Qualità di Ateneo

Sin dagli anni '90, UnivPM si è dotata di un sistema di gestione per la qualità, certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001, dapprima di alcuni Corsi di Studio, poi di Facoltà e, dal 2007, di Ateneo, avente a oggetto l’offerta formativa e i servizi di supporto alla didattica.

Tale certificazione viene rilasciata da un Ente terzo accreditato che verifica annualmente la conformità del Sistema di Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo ai requisiti della norma ISO 9001.

A partire dal 2013, nel rispetto della Legge n. 240/2010, del Decreto Legislativo n. 19 del 27 gennaio 2012, dei successivi Decreti Ministeriali attuativi e delle linee guida ANVUR che hanno introdotto per tutti gli Atenei l’obbligo di accreditamento delle sedi e dei Corsi di Studio e un sistema di valutazione e di assicurazione della qualità (Sistema AVA) dell’efficienza e dell’efficacia della didattica e della ricerca, UnivPM ha integrato il preesistente Sistema AQ a tali dettati normativi, al fine di assicurare la permanenza dei Requisiti di Qualità che attestano l’idoneità dell’Ateneo allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali. Il Sistema AQ è stato pertanto esteso, oltre che alla didattica, anche alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale.

Il sistema AVA ha l’obiettivo di migliorare la qualità della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali svolte dall’Ateneo, attraverso l’implementazione del Sistema AQ di Ateneo, insieme dei processi interni relativi alla progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche (di ricerca) e su una verifica esterna effettuata in modo chiaro e trasparente.

La verifica si traduce in un giudizio di Accreditamento esito di un processo attraverso il quale vengono riconosciuti alle sedi dell’Ateneo e ai suoi CdS il possesso (Accreditamento iniziale) o la permanenza (Accreditamento periodico) dei Requisiti di Qualità che lo rendono idoneo allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

L’accreditamento viene rilasciato dal MUR con cadenza annuale (accreditamento iniziale) e pluriennale (accreditamento periodico) attraverso appositi decreti. La durata dell’accreditamento dell’Ateneo è di 5 anni accademici. La durata dell’accreditamento dei Corsi di studio è di 3 anni accademici al termine dei quali, in seguito a valutazione a distanza, può essere prorogata fino al termine dell’accreditamento della Sede.

3. Scopo e campo di applicazione del Sistema in conformità alla norma UNI EN ISO 9001

Il Sistema di Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo, ai fini della certificazione UNI EN ISO 9001, si applica alla progettazione ed erogazione dell’offerta didattica di UnivPM e ai servizi di supporto alla didattica erogati dalle strutture amministrative.

Pertanto, il campo di applicazione è “Progettazione, erogazione, gestione dei corsi di studio e rilascio dei relativi titoli aventi valore legale delle Facoltà e Dipartimenti dell’Università Politecnica delle Marche”.



3.1 Esclusioni paragrafi della norma UNI EN ISO 9001

Nessun paragrafo della norma è stato escluso dal campo di applicazione del Sistema AQ di Ateneo.

4. Politica per la qualità

Attraverso il Sistema AQ di Ateneo, trovano attuazione le Politiche per la Qualità di Ateneo. Esse sono definite dagli Organi di Governo, declinate dal Direttore Generale, dai Presidi, dai Direttori di Dipartimento e successivamente dai Presidenti dei Consigli di Corso di Studio/Consigli di Corso di Studio Unificati (CCdS/CUCS) e dalla rete dei Responsabili qualità in obiettivi misurabili; esse sono dichiarate nel Piano Strategico di Ateneo, nei Piani Strategici di Dipartimento e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione. L'implementazione delle politiche per la qualità è monitorata e garantita dal Presidio Qualità di Ateneo (PQA), riesaminata con cadenza almeno annuale durante il Riesame della Direzione di Ateneo e, infine, valutata dal Nucleo di Valutazione (NdV). Le Politiche per la Qualità sono comunicate a tutti i livelli dell'organizzazione a cura del Magnifico Rettore, al fine di ampliare la condivisione e la partecipazione attiva di tutte le parti interessate.

Le politiche per la qualità di Ateneo sono orientate a perseguire il miglioramento continuo delle strategie attuate dagli Organi di Governo, a identificare obiettivi adeguati e coerenti alle finalità istituzionali e a produrre adeguata fiducia che i processi per la formazione e la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti. Il raggiungimento degli obiettivi è perseguito attraverso l'implementazione del modello PDCA, (Plan-Do-Check -Act) ossia attraverso le fasi di programmazione, monitoraggio, autovalutazione e avvio di azioni di miglioramento e, infine, valutazione dei risultati raggiunti e delle azioni realizzate dalle Strutture dell'Ateneo.

Le politiche per la qualità assumono quindi una dimensione trasversale rispetto a tutte le aree strategiche istituzionali e sono costantemente aggiornate in coerenza con le linee guida ANVUR, con i decreti ministeriali e con le risultanze della valutazione espresse dal NdV di Ateneo. Esse sono ulteriormente declinate nella relazione annuale del Referente per la Qualità sullo stato del sistema AQ di Ateneo.

5. Processi del sistema AQ di Ateneo

Il sistema AQ di Ateneo è stato sviluppato e implementato sulla base di 3 principi cardine:

- l'approccio per processi: è uno dei principi di gestione per la qualità che consente di identificare e gestire processi tra loro correlati, contribuendo all'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi;
- il ciclo di Deming "PDCA" (pianificazione, attuare, valutare, migliorare): è un metodo per il miglioramento continuo dei processi volto a incrementare la soddisfazione dell'utente;
- il "pensiero-basato-sul-rischio" (Risk-based-thinking): è un approccio che consente di affrontare i rischi le opportunità per accrescere l'efficacia del Sistema AQ massimizzando le opportunità e prevenendo gli effetti negativi.

Nella figura 1 sono rappresentati, secondo il ciclo di Deming, i processi del Sistema AQ di Ateneo definiti nel rispetto dei requisiti di accreditamento AVA-ANVUR e della norma UNI EN ISO 9001.

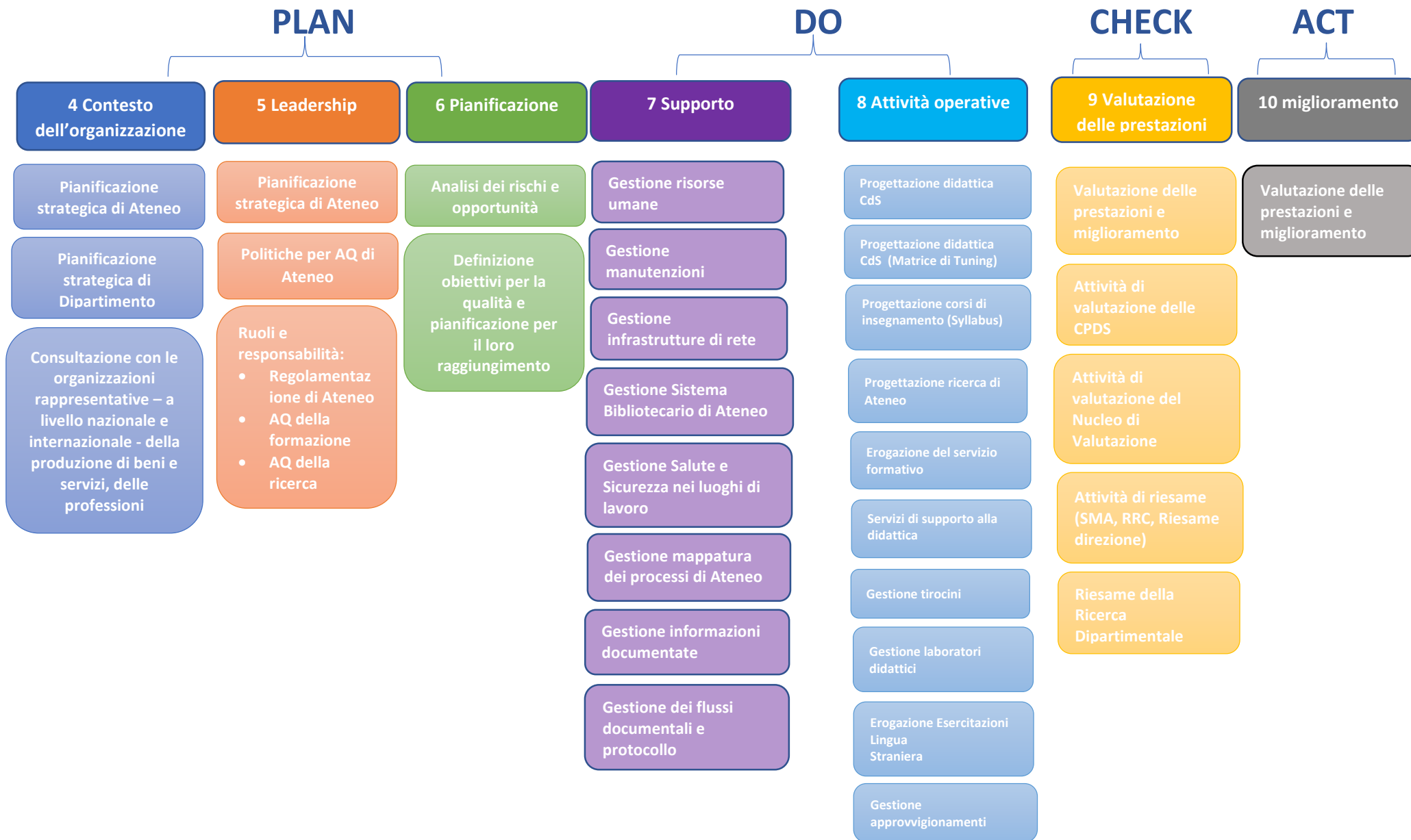


Figura 1

Nella figura 2 sono invece rappresentate le interazioni tra i processi sopra descritti.

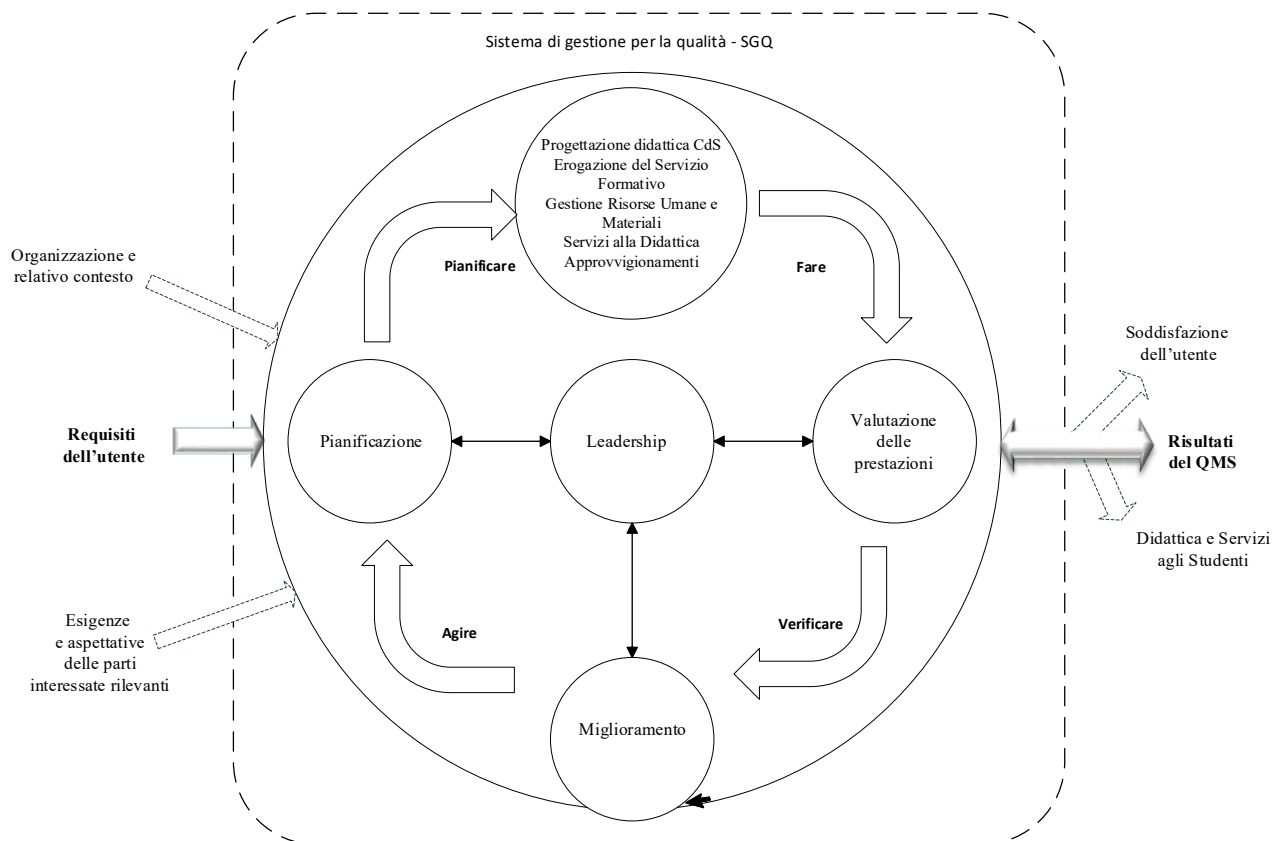


Figura 2

i e pubblicata nel sito web di Ateneo, sezione Assicurazione Qualità.

L'insieme dei documenti che compongono il Sistema AQ di Ateneo è elencato nel modulo **PG.01/AII01 "Elenco generale dei documenti"**.

L'insieme dei documenti di origine esterna, inclusa la normativa principale, è elencato nel modulo **PG.01/AII03 "Elenco dei documenti esterni"**.

6. Analisi del contesto

L'analisi del contesto costituisce un elemento in entrata di tutte le attività di pianificazione strategica e programmazione dell'Ateneo. Tale analisi è finalizzata a valutare i punti di forza e di debolezza dell'Ateneo, nonché le opportunità e le minacce derivanti dall'ambiente esterno in cui esso è collocato. Essa viene svolta attraverso la predisposizione della matrice SWOT (*Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats* / punti



di forza - punti di debolezza – opportunità - minacce), formalizzata nei documenti di pianificazione strategica e operativa dell'Ateneo e riesaminata annualmente in sede di riesame della Direzione di Ateneo.

6.1 *Analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate / Consultazione con le organizzazioni rappresentative, a livello nazionale e internazionale, della produzione di beni e servizi, delle professioni*

In fase di progettazione dell'offerta formativa, l'Ateneo assicura una considerazione adeguata delle necessità di sviluppo scientifico, tecnologico, economico e sociale, espresse dalla società e dal contesto di riferimento, sia esso locale, nazionale o internazionale.

A tal fine, il CdS svolge consultazioni sistematicamente delle principali parti interessate (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, rappresentanti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale), sia direttamente, mediante l'istituzione di Comitati di Indirizzo, sia attraverso l'utilizzo di studi di settore.

L'esito delle consultazioni viene formalizzato mediante appositi verbali, discusso nei CCdS/CUCS, illustrato all'interno di appositi quadri della Scheda Unica Annuale di CdS, e riesaminato periodicamente in occasione del Riesame Ciclico di CdS.

Al fine di supportare i CdS nella realizzazione di tale attività, l'Ateneo ha adottato il documento **P.A.04 "Linee Guida per la consultazione con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni"**, predisposte dal PQA.

7. Leadership

La pianificazione strategica, di competenza degli Organi di Governo, è definita nel Piano Strategico di Ateneo che illustra le politiche, i programmi e gli obiettivi strategici. Il processo di sviluppo del Piano Strategico, secondo la logica dell'engagement, coinvolge l'intera comunità accademica attraverso i suoi Organi monocratici e collegiali a cui si aggiunge la consultazione delle parti interessate.

Il Piano Strategico è approvato dagli Organi di Governo e presentato al NdV di Ateneo. In coerenza con il Piano Strategico, l'Ateneo declina le sue politiche di pianificazione e programmazione nei diversi ambiti che concorrono a perseguire i fini istituzionali. Il Piano Strategico, inoltre, costituisce la base per la definizione dei Piani Strategici di Dipartimento. Dalla pianificazione strategica derivano anche le Politiche per la Qualità.

7.1 *Ruoli e responsabilità*

Lo Statuto di Ateneo definisce le responsabilità generali sia degli Organi di Governo dell'Ateneo (Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione e Direttore Generale) sia delle strutture didattico-scientifiche, direttamente responsabili della gestione della formazione, della ricerca e della terza missione/impatto sociale.

Le norme generali per il funzionamento, ove non vincolate da norme di carattere nazionale, sono contenute nel Regolamento Generale di Ateneo.



Il regolamento di Facoltà ove costituita/Dipartimento integra e precisa i compiti e le responsabilità già previsti dai documenti di Ateneo sopra citati. In particolare, le responsabilità legate all'utilizzo delle risorse messe a disposizione dall'Ateneo e al coordinamento organizzativo dell'attività didattica dei CdS attivati spettano al Consiglio di Facoltà (CdF)/Consiglio di Dipartimento (CdD) e al Preside di Facoltà ove costituita/Direttore di Dipartimento. L'organizzazione e il coordinamento delle attività didattiche previste all'interno del CdS spettano al Consiglio di Corso di Studio (CCdS) formato come da regolamento di Ateneo. Il CCdS nomina un Presidente che lo coordina e riferisce al CdF/CdD.

Ai sensi del D. Lgs. 19/2012 e del documento ANVUR del Sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario italiano del 9 gennaio 2013, l'Ateneo ha istituito, nello stesso anno, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) che è composto da:

- il referente del Rettore per la qualità, con funzioni di Coordinatore;
- cinque docenti in rappresentanza delle rispettive aree dell'Ateneo, ciascuno nominato dal proprio Preside/Direttore;
- il Direttore Generale o un suo delegato;
- un rappresentante della componente studentesca designato dal Presidente del Consiglio Studentesco tra i componenti del Consiglio stesso.

Il PQA si avvale di una struttura tecnica e amministrativa, a tale scopo preposta, individuata nell'Ufficio Presidio Qualità e Processi, collocata all'interno della Divisione Qualità, Processi e Protezione Dati.

Per garantire una diffusione capillare dell'Assicurazione Qualità, il PQA ha definito all'interno dell'Ateneo una struttura di AQ così composta:

- un docente Responsabile Qualità di Dipartimento (RQD) o di Facoltà ove costituita (RQF), nominato dal Direttore/Preside, quale componente del PQA;
- un docente Responsabile Qualità per ciascun Dipartimento, ove costituita la Facoltà, nominato dal Direttore del Dipartimento;
- un docente Responsabile Qualità (RQ) per ciascun CdS (docente indicato nel gruppo di Riesame CdS e nella scheda SUA-CdS), nominato dal Presidente del CdS.

Nell'organigramma dell'Ateneo allegato (All. n. 1) sono rappresentati i rapporti gerarchici e le linee di comunicazione esistenti tra le principali funzioni.

La descrizione dei principali compiti e delle responsabilità per le funzioni dell'Ateneo che hanno rilevanza ai fini della qualità del servizio erogato sono descritte nel Regolamento di Ateneo, nei Regolamenti di funzionamento degli organismi all'uopo istituiti e nelle procedure del Sistema AQ adottate dall'Ateneo **P.A.02 "Assicurazione Qualità della formazione"** e **P.A.06 "Assicurazione Qualità della Ricerca"**.

8. Pianificazione

8.1 Analisi dei rischi e delle opportunità

UnivPM effettua sistematicamente l'analisi dei rischi e delle opportunità correlati ai propri processi per accrescere gli effetti desiderati e prevenire e mitigare i rischi che possono minare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.



Le responsabilità e le modalità operative per lo svolgimento di tale analisi sono descritte nella procedura **PG.04 “Analisi dei rischi e delle opportunità”**.

8.2 Definizione obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi per la qualità vengono definiti dalla Governance nel Piano Strategico di Ateneo. Tali obiettivi vengono recepiti dal Direttore Generale per la loro declinazione a livello gestionale e operativo e dai Responsabili delle Strutture didattico-scientifiche relativamente al raggiungimento delle finalità istituzionali.

Gli obiettivi strategici sono sviluppati, altresì, dai Referenti di Area, Processo e Progetti speciali e dai Coordinatori delle Commissioni nelle rispettive Relazioni annuali.

In particolare, gli obiettivi del Referente di processo “Qualità”, anche Coordinatore del PQA, sono approvati e attuati dal Presidio stesso.

Gli obiettivi sono monitorati al 30 giugno di ogni anno e rendicontati al 31 dicembre.

9. Supporto

Come rappresentato in figura 1, il Sistema AQ di Ateneo ed è organizzato in processi. Accanto ai processi primari, all’interno del Sistema AQ sono stati mappati i seguenti processi di supporto:

- Gestione risorse umane (personale docente e tecnico-amministrativo)
- Gestione delle manutenzioni
- Gestione infrastrutture di rete
- Gestione sistema bibliotecario di Ateneo
- Gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Gestione informazioni documentate
- Gestione dei flussi documentali e protocollo

Per la mappatura di tali processi l’Ateneo ha adottato la procedura **P.A.03 “Linee guida per la mappatura dei processi”**, che prevede che per ciascun processo vengano definiti:

- scopo: finalità principali del processo
- in: input principali
- out: output principali
- utente finale
- indicatori di performance: definizione e descrizione dei principali indicatori di prestazione che consentono il monitoraggio, il controllo del processo e la raccolta di dati per il miglioramento continuo
- abbreviazioni
- **Work Breakdown Structure (WBS)**
- Matrice di responsabilità
- Diagramma di flusso

Il dettaglio dei processi approvati dall’Ateneo è elencato nel modulo **PG.01/AII01 “Elenco generale dei documenti”**. I documenti sono pubblicati nel sito web di Ateneo, sezione Assicurazione Qualità.



10. Attività operative

Ai fini della norma UNI EN ISO 9001, le attività operative sono l'insieme delle attività svolte da UnivPM allo scopo di erogare i propri servizi agli studenti e ai docenti e ricercatori dell'Ateneo. Tali attività costituiscono i processi primari del Sistema AQ di Ateneo che concorrono al perseguimento dei fini istituzionali in materia di didattica, ricerca e terza missione/impatto sociale.

10.1 Didattica

La progettazione dell'offerta formativa nasce dall'analisi della domanda di formazione, in coerenza con la normativa vigente, gli obiettivi strategici e gli esiti del riesame dell'offerta formativa erogata negli anni accademici precedenti.

Annualmente l'Ateneo approva i CdS di nuova attivazione, le modifiche di ordinamento e i CdS già istituiti. L'offerta formativa viene successivamente accreditata con Decreto Ministeriale ai sensi del sistema di autovalutazione, valutazione e accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio.

La progettazione di ciascun CdS avviene mediante la definizione degli obiettivi formativi che rappresentano la sintesi delle conoscenze e competenze concorrenti alla realizzazione del profilo culturale e professionale in uscita. Gli obiettivi formativi sono dettagliati dal CdS nei risultati di apprendimento attesi che costituiscono l'insieme delle conoscenze, delle abilità e delle competenze che lo studente deve possedere al termine del percorso formativo. In linea con quanto sopra, il CdS definisce le attività formative che concorrono al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Ogni attività didattica deve essere quindi pianificata coerentemente, per essere efficace per lo scopo, e deve essere integrata e coordinata con le altre attività formative.

Il progetto formativo viene descritto all'interno della Scheda SUA-CdS pubblicata nel portale "SUA" del MUR e pubblicizzata nel sito web di Ateneo e nel portale "Universitaly" del MUR che pubblicizza l'offerta formativa di tutti gli atenei italiani.

Le attività formative sono descritte all'interno delle schede di insegnamento contenute nella piattaforma Syllabus presente nel sito web di Ateneo.

Al fine di supportare i CdS nella progettazione dei corsi di studio, l'Ateneo ha adottato la seguente documentazione, predisposta dal PQA:

- **P.A.01 "Progettazione didattica CdS"**
- **P.A.07 "Linee Guida Schede di Insegnamento Syllabus"**
- **P.A.08 "Linee Guida per la compilazione della Matrice di Tuning".**

L'erogazione dell'attività formativa è pianificata in coerenza con i Regolamenti didattici di CdS a livello di Area culturale e comprende la programmazione di tutte le attività necessarie allo svolgimento dell'attività didattica del relativo anno accademico (ad es. organizzazione delle lezioni, definizione del calendario degli esami di profitto e delle prove finali, gestione di aule, spazi e laboratori, biblioteche, ecc.), e nel funzionamento dei servizi per gli studenti (gestione carriera studenti, orientamento in ingresso e in itinere, accompagnamento al mondo del lavoro, mobilità internazionale, diritto allo studio, ecc.).



Gli aspetti riguardanti l'erogazione dell'attività didattica e i servizi agli studenti sono documentati nella Scheda SUA-CdS.

A supporto dei processi di erogazione dei CdS, l'Ateneo ha adottato la seguente documentazione, predisposta dalle strutture didattico-scientifiche e dagli uffici amministrativi di competenza, con la verifica del PQA:

- **P.D3A.01 "Erogazione servizio formativo"**
- **P.FE.01 "Erogazione servizio formativo"**
- **P.FI.01 "Erogazione servizio formativo"**
- **P.FM.01 "Erogazione servizio formativo"**
- **P.DISVA.01 "Erogazione servizio formativo"**
- **P.D2.01 "Immatricolazione"**
- **P.D2.02 "Concorso di ammissione"**
- **P.D2.03 "Immatricolazione corsi di laurea magistrali"**
- **P.D2.04 "Servizi studenti con disabilità e DSA"**
- **P.D2.05 "Gestione help desk didattica studenti"**
- **P.CSAL.01 "Erogazione esercitazioni lingua straniera"**
- **P.D5.01 "Coordinamento tirocini"**
- **P.D5.02 "Gestione tirocini/stage curriculari"**
- **P.D5.03 "Gestione tirocini extracurriculari"**
- **P.D3A.03 "Sicurezza laboratori"**
- **P.DISVA.03 "Gestione laboratori didattici"**

In conformità alla norma UNI EN ISO 9001, l'Ateneo ha mappato all'interno del Sistema AQ il processo di approvvigionamento di beni e servizi, comprensivo dei servizi affidati in *outsourcing*, al fine di garantire una corretta programmazione, gestione e monitoraggio delle necessità di acquisto, finalizzate al supporto dell'attività didattica. Tale processo è descritto nei seguenti documenti:

- **P.BD2.01 "Gestione approvvigionamenti"**
- **P.BD2.01/IO01 "Valutazione dei fornitori"**

10.2 Ricerca

Il Sistema AVA, oltre all'AQ dei CdS, prevede anche l'AQ delle attività di ricerca e di terza missione/impatto sociale dei Dipartimenti, che, ai sensi della L. 240/2010, hanno la responsabilità sia delle attività didattiche sia di ricerca e di terza missione/impatto sociale.

I Dipartimenti, in accordo con il Piano strategico di Ateneo, definiscono con cadenza triennale i Piani strategici dipartimentali, in linea con il proprio progetto culturale e sostenibile sulle base delle risorse scientifiche, organizzative ed economiche disponibili. Inoltre, al fine di attuare le politiche di qualità della ricerca proposte, i Dipartimenti definiscono criteri efficaci per la distribuzione interna delle risorse ad essi assegnate, coerentemente con le strategie definite dall'Ateneo e con gli esiti delle valutazioni condotte dall'ANVUR. Infine, in funzione delle tempistiche fissate dal MUR e dall'ANVUR, i Dipartimenti curano la compilazione della Scheda SUA-RD.

La descrizione dei principali compiti, delle responsabilità e della progettazione della ricerca di Ateneo sono descritte nel documento **P.A.06 "Assicurazione Qualità della Ricerca"**.



11. Valutazioni delle prestazioni

La valutazione consiste nell'analisi sistematica, esauriente e periodica delle attività di UnivPM, svolta valutando la rispondenza delle caratteristiche del Sistema di AQ di Ateneo rispetto a quelle descritte nei modelli di riferimento AVA e UNI EN ISO 9001. Nello specifico, l'Ateneo monitora l'andamento del Sistema AQ e verifica il raggiungimento di obiettivi stabiliti attraverso l'analisi dei dati e informazioni quantitativi e qualitativi. È così possibile individuare i punti di forza e i punti di debolezza dell'Ateneo, presupposto necessario per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di miglioramento da parte delle figure responsabili del Sistema AQ.

La valutazione della qualità della formazione, della ricerca e della terza missione/impatto sociale avviene secondo tre modalità:

- l'autovalutazione, che è effettuata autonomamente dal dipartimento e dal CdS sui propri processi;
- la valutazione interna, che è condotta dalle CPDS e dal NdV garantendone la terzietà;
- la valutazione esterna, che è condotta da un gruppo di valutazione esterno all'Ateneo, quali l'ANVUR e l'Ente di Certificazione.

L'attività di autovalutazione dei CdS si concretizza in due momenti: il primo è il monitoraggio annuale, il secondo è il riesame ciclico.

Il monitoraggio annuale, effettuato attraverso la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA), 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. Esso contiene indicatori di ingresso, percorso e uscita degli studenti, sull'occupabilità e soddisfazione dei laureati confrontati con i valori di Ateneo, della macroregione e nazionali.

Il riesame ciclico, effettuato attraverso il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC), abbraccia l'intero progetto formativo riferendosi a un arco temporale contenente l'intero percorso di una coorte di studenti. Il RRC 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.

L'attività di autovalutazione dei Dipartimenti trova attuazione nel riesame della ricerca dipartimentale (RRD) che consente di monitorare annualmente i risultati della ricerca rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano Strategico di Dipartimento.

L'attività di autovalutazione dell'Ateneo trova attuazione nel Riesame della Direzione di Ateneo che costituisce un momento di verifica del Sistema AQ al fine di assicurarne la continua idoneità e adeguatezza ai requisiti normativi e alle esigenze, espresse e non espresse, di tutti i portatori di interesse e di garantire l'efficacia del sistema stesso. Esso costituisce, altresì, un atto di valutazione delle opportunità di miglioramento e delle esigenze di modifiche al Sistema AQ, della politica e degli obiettivi per la qualità dell'Ateneo. L'Ateneo effettua il Riesame della Direzione alla fine di ogni anno in allineamento con il ciclo della performance, affinché gli obiettivi in uscita dal Riesame possano essere recepiti all'interno della programmazione dell'anno successivo.

La descrizione dei principali compiti, delle responsabilità e delle modalità di gestione delle attività sopra descritte sono dettagliate nella procedura **PG.02 "Attività di riesame"**.



Un elemento in ingresso al processo di autovalutazione della formazione è la rilevazione dell'opinione degli studenti, dei docenti e dei laureati attraverso la somministrazione di questionari predisposti da ANVUR, da AlmaLaurea e dall'Ateneo.

Nel rispetto delle periodicità dettate dalla normativa e dalle procedure interne di Ateneo, UnivPM garantisce la somministrazione dei seguenti questionari:

- questionario di valutazione Corsi di Insegnamento – Schede 1 e 3, allegato IX al Documento ANVUR del 9 gennaio 2013;
- questionario di valutazione Corsi di Studio, Aule, Attrezzature e Servizi di Supporto – Schede 2 e 4, Parte A “Corsi di Studio, Aule, Attrezzature e Servizi di supporto” e Parte B “Prove d’esame”, allegato IX al Documento ANVUR del 9 gennaio 2013;
- questionario di valutazione per la rilevazione dell'opinione dei docenti – Scheda 7, allegato IX al Documento ANVUR del 9 gennaio 2013,
- questionario sul profilo dei laureati, somministrato agli studenti laureandi all'atto di iscrizione all'esame di laurea- Questionario AlmaLaurea;
- questionario sulla condizione occupazionale dei laureati a uno, a tre e a cinque anni dal conseguimento del titolo – Questionario AlmaLaurea;
- questionario di valutazione dei tirocini da parte dello studente e dell'organizzazione ospitante – Questionario di Ateneo;
- questionario per la rilevazione delle cause di abbandono/trasferimento - Questionario di Ateneo.

La descrizione dei principali compiti, delle responsabilità e delle modalità di gestione delle attività sopra descritte sono dettagliate nella procedura **PG.03 “Valutazioni delle prestazioni e miglioramento”**.

L'attività di valutazione interna viene condotta dalle CPDS e dal NdV che svolgono una valutazione terza rispetto al Sistema AQ.

La CPDS è istituita a livello di Area culturale ed è composta in egual misura da docenti e studenti. Tra i suoi compiti, la CPDS redige una relazione annuale che rappresenta il documento di sintesi attraverso il quale essa esplica la propria funzione di monitoraggio e di valutazione critica delle attività didattiche dei singoli CdS, nonché di formulazione di proposte di miglioramento. La Relazione annuale prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa dell'Area di riferimento, con analisi specifiche a livello di CdS basandosi su elementi di analisi indipendente svolta dalla Commissione stessa.

Al fine di supportare le CPDS nell'espletamento delle loro funzioni, l'Ateneo ha adottato la **P.A. 05 “Linee Guida per la redazione della relazione annuale della CPDS”** predisposta dal PQA.

Il NdV è un organo composto da 7 membri di elevata qualificazione professionale in materia di valutazione di cui 4 esterni, 2 docenti interni e dal Presidente del Consiglio studentesco. È l'organo incaricato di verificare e valutare, coerentemente con gli orientamenti stabiliti a livello internazionale, gli indirizzi di legge e i criteri definiti dall'ANVUR, la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo, l'attività di ricerca, la corretta gestione delle strutture e del personale, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.

Il NdV redige con cadenza annuale una relazione contenente i risultati delle proprie attività di verifica. La Relazione annuale di valutazione è redatta secondo le Linee guida emanate dall'ANVUR, in cui si dà conto del



rispetto dei Requisiti di AQ, dei provvedimenti presi dall'Ateneo in relazione ai CdS ritenuti "anomali" in base al monitoraggio, nonché delle iniziative assunte per promuovere la qualità.

Valuta, inoltre, a rotazione, con una periodicità quinquennale, il funzionamento dei CdS e dei Dipartimenti attraverso l'analisi dei risultati ricorrendo, dove opportuno e necessario, alle audizioni. Gli audit ai CdS sono condotti congiuntamente dal NdV e dal PQA, ciascuno per le proprie competenze, mentre gli audit ai Dipartimenti sono condotti dal NdV. Il PQA svolge gli audit alle strutture amministrative responsabili dei processi mappati all'interno del Sistema AQ in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001.

Per lo svolgimento degli audit a cura del PQA, l'Ateneo ha adottato la procedura **PG.03 "Valutazioni delle prestazioni e miglioramento"**. Il NdV redige annualmente apposite linee guida per la conduzione degli audit.

12. Miglioramento

Il processo di valutazione, descritto nel paragrafo precedente, acquisisce, quali elementi in entrata, le non conformità e i reclami relativi alle modalità di erogazione del servizio e alla non corretta applicazione delle procedure di sistema. L'Ateneo si è, infatti, dotato di un sistema di gestione delle non conformità e dei reclami in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001.

A valle del processo di valutazione, le figure responsabili del Sistema AQ prendono in carico gli esiti del monitoraggio e curano l'implementazione di appropriate azioni di miglioramento misurandone l'efficacia.

La descrizione dei principali compiti, delle responsabilità e delle modalità di gestione delle attività sopra descritti sono dettagliate nella procedura **PG.03 "Valutazioni delle prestazioni e miglioramento"**.

13. Allegati

1. Organigramma di Ateneo



Appendice 1 - Riferimenti normativi

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2018 - Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole
- UNI EN ISO 9000:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 19011:2018 - Linee guida per audit di sistemi di gestione
- Legge 30/12/2010, n. 240, "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario"
- Decreto del Presidente della Repubblica 01/02/2010, n. 76, 2 c. 2, art. 3 c. 1 lett. f), art. 4 c. 1, in cui si definiscono il ruolo dell'ANVUR nei sistemi di Accreditamento e di Valutazione Periodica e nell'elaborazione dei parametri di riferimento per l'allocazione dei finanziamenti statali.
- Decreto Legislativo 27/01/2012, n. 19, "Valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex-ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività a norma dell'articolo 5, comma 1, lettera a), della legge 30 dicembre 2010, n. 240"
- Decreto Legislativo 29/03/2012, n. 68, "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240, e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6"
- Decreto Legge 09/01/2020, n. 1 del, convertito con modificazioni dalla Legge 05/03/2020, n. 12, "Disposizioni urgenti per l'istituzione del Ministero dell'istruzione e del Ministero dell'università e della ricerca" [MUR]
- Decreto Ministeriale 12/08/2020, n. 446, "Definizione delle nuove classi di Laurea ad orientamento professionale in professioni tecniche per l'edilizia e il territorio (LP-01), professioni tecniche agrarie, alimentari e forestali (LP-02), professioni tecniche industriali e dell'informazione (LP-03)"
- Decreto Ministeriale 09/02/2021, n.146, "Definizione della nuova Classe di Laurea in "Scienza dei Materiali" e delle nuove Classi di Laurea Magistrale in "Scienze dei Materiali" e in "Data Science"
- Decreto Ministeriale 09/02/2021, n. 147, "Definizione della Classe del Corso di Laurea Magistrale in "Ingegneria dei Materiali"
- Decreto Ministeriale 25/03/2021, n. 289, "Linee generali d'indirizzo della programmazione triennale del sistema universitario per il triennio 2021-2023"
- Decreto Ministeriale 14/10/2021, n. 1154, "Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio" (integrato con Decreto Direttoriale 22 novembre 2021, n. 2711 di definizione dei contenuti, del funzionamento e dei termini di compilazione della banca dati SUA-CdS ai fini dell'accreditamento iniziale dei corsi di studio a decorrere dall'a.a. 2022/2023; con Nota MUR 22/02/2022, n. 5152; con Nota ANVUR 07/03/2022, n. 955; con Decreto Direttoriale 13 giugno 2022, n. 966 di accreditamento dei nuovi corsi di laurea sperimentale ad orientamento professionale in interprete LIS e LIST; con Decreto Ministeriale 29/07/2022, n. 931 Decreto integrativo D.M. n. 1154/2021 numerosità massima di studenti nei CdS L/SNT1 Infermieristica per i corsi accreditati fino all'a.a. 2022/23 e piani di ragguaglio dei requisiti di docenza e delle figure specialistiche)



- Decreto Ministeriale 14/12/2021, n. 226, “Regolamento recante modalità di accreditamento delle sedi e dei corsi di dottorato e criteri per la istituzione dei corsi di dottorato da parte degli enti accreditati”
- Decreto Ministeriale 22/03/2022, n. 301, “Linee guida per l’accreditamento dei dottorati di ricerca, ai sensi dell’art. 4 c. 3 del Regolamento di cui al D.M. 226/2021”
- Decreto Ministeriale 29/07/2022, n. 930, “Disposizioni per consentire la contemporanea iscrizione a due corsi universitari”
- Decreti interministeriali delle classi di laurea abilitanti, in attuazione degli articoli 1 e 3 della Legge 8 novembre 2021, n. 163): D.l. 05/07/2022, n. 653 “Laurea Magistrale a ciclo unico abilitante alla professione di Odontoiatra – Classe LM-46”
- Decreto Ministeriale 29/07/2022, n. 925, integrativo dei Decreti Ministeriali n. 351 e n. 352 del 9 aprile 2022 nell’ambito delle disposizioni per assicurare il conseguimento dei target del PNRR per la presentazione di ulteriori proposte di accreditamento dei corsi di dottorato per il XXXVIII ciclo e di utilizzo delle borse di dottorato a valere sui decreti del Ministro dell’università e della ricerca n. 351 e n. 352 del 9 aprile 2022 e relativa Nota MUR n. 18388 del 29 luglio 2022 Procedura informatizzata per l’accreditamento dei corsi di dottorato – XXXVIII ciclo
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 (ESG 2015)
- Linee Guida per l’accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari del 10.08.2017
- Linee Guida per la progettazione in qualità dei corsi di studio di nuova istituzione per l’a.a. 2022-2023 approvate con delibera del consiglio direttivo n. 236 del 21 ottobre 2021



UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE