

**UNIVERSITÀ MAGNA GRÆCIA DI CATANZARO**  
**SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**  
**- ATTIVITÀ DIDATTICA -**

**Indice**

**SEZ. A - Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) e responsabilità della Direzione**

Cap. A1 – Responsabilità della Governance di Ateneo

**SEZ. B - Gestione delle Risorse**

Cap. B1 – Gestione delle risorse umane dell’Ateneo

Cap. B2 – Gestione e manutenzione delle infrastrutture e dell’ambiente di lavoro

**SEZ. C – Processi per la programmazione dell’offerta formativa e per la erogazione del servizio di formazione rivolta agli studenti**

Cap. C1 – Analisi dei fabbisogni formativi

Cap. C2 – Progettazione dei corsi di studio (CdS)

Cap. C3 – Identificazione e Qualificazione dei docenti

Cap. C4 – Erogazione dei corsi

Cap. C5 – Monitoraggio dei risultati

**SEZ. D – Misurazioni, analisi e miglioramento dei CdS**

Cap. D1 – Misura e monitoraggio della soddisfazione degli studenti

Cap. D2 – Audit

Cap. D3 –Azioni correttive/preventive

**SEZ. E – Gestione dei documenti e delle registrazioni**

Cap. E1 – Gestione dei documenti, delle registrazioni e delle comunicazioni

***ELENCO ALLEGATI***

<b>TITOLO</b>	<b>CAPITOLO DI RIFERIMENTO</b>
<b>PIANIFICAZIONE OFFERTA</b>	<b>A1</b>
<b>RIESAME SAQ</b>	<b>A1</b>
<b>FORMAT PROGRAMMA</b>	<b>A1-C2</b>
<b>SCHEDA VERIFICA CONGRUENZA RISULTATI APPRENDIMENTO-INSEGNAMENTI</b>	<b>C2</b>
<b>MODULO RECLAMI STUDENTI</b>	<b>D1</b>

## **SEZIONE A – Sistema di Assicurazione per la Qualità e responsabilità della Direzione**

### ***SCOPO***

Il presente documento:

- descrive l'organizzazione dell'Università Magna Græcia di Catanzaro indicando i compiti, e le responsabilità di ogni organo o struttura di indirizzo con competenze sulla attività didattica di Ateneo;
- descrive il Sistema di Assicurazione di Qualità di Ateneo, istituito per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella Politica per la Qualità e per ottenere la piena soddisfazione delle esigenze (esplicite e implicite) degli studenti e degli altri interessati e controllare i risultati raggiunti nell'ottica di un continuo miglioramento;
- descrive le attività necessarie per la pianificazione, progettazione e realizzazione dei servizi offerti dall'Ateneo;
- costituisce il riferimento per tutti gli organi e per tutti i servizi per una corretta applicazione del Sistema di Assicurazione Qualità (AQ);
- costituisce un riferimento per gli utenti e per l'Organismo di certificazione che vi possono trovare gli elementi per verificare come l'organizzazione soddisfi i requisiti di gestione della qualità e di soddisfazione dell'utente;
- fornisce evidenza delle modalità con cui l'Ateneo opera per soddisfare le esigenze (espresse ed inespresse) degli utenti con l'impegno di un miglioramento continuo nell'erogazione dei propri servizi e per espletare l'attività formativa che serve a mantenere, sviluppare ed incrementare le conoscenze, le competenze e le performance dei laureati.

Il Sistema di AQ adottato è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalle Norme vigenti.

Il presente documento è stato approvato da:

<b>Organo/Struttura di Ateneo</b>	<b>data</b>
CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE	
SENATO ACCADEMICO	
NUCLEO di VALUTAZIONE	
DIRETTORE GENERALE	
DIPARTIMENTI:	
DMSC	
DiGES	
DSMC	
DSS	
SCUOLA di MEDICINA e CHIRURGIA	
SCUOLA di FARMACIA e NUTRACEUTICA	
COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI STUDENTI	
GRUPPI Assicurazione della Qualità dei CDS	

## ***POLITICA PER LA QUALITÀ***

L'Ateneo considera il miglioramento continuo come strumento strategico attraverso il quale conseguire obiettivi di eccellenza nell'attività di formazione. L'Ateneo assicura che la politica di qualità sia appropriata agli scopi dell'organizzazione, sia comunicata e compresa al proprio interno, sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

A tale scopo l'Ateneo progetta e realizza i processi di propria competenza garantendone la conformità ai requisiti di legge, ed in particolare ai requisiti di accreditamento del sistema universitario previsti dall'ANVUR, individuando azioni preventive e di possibile miglioramento. Nel condurre questa azione, l'Ateneo individua i seguenti elementi come punti di riferimento fondamentali:

- la centralità degli studenti;
- l'impegno a diffondere all'interno dell'Ateneo la cultura della Qualità attraverso azioni informative e formative nei confronti di organi, docenti, personale tecnico amministrativo e studenti;
- la consapevolezza del nesso inscindibile che lega attività di ricerca e didattica;
- la necessità di definire periodicamente gli obiettivi specifici per l'Assicurazione della Qualità, garantendone il monitoraggio ed il loro riesame.

In particolare gli obiettivi che l'Ateneo si propone sono:

- migliorare continuamente la qualità della didattica erogata;
- migliorare costantemente le capacità andragogiche, docimologiche, scientifiche ed organizzative di tutte le risorse professionali che operano in seno all'Ateneo;
- fornire analisi, strumenti e progetti formativi in linea con la propria missione.

Per raggiungere i suddetti obiettivi l'Ateneo potrà:

- costituire Gruppi di Lavoro di alto livello ed interdisciplinari per l'elaborazione di nuove modalità di erogazione della didattica;
- prevedere sistemi di valutazione e revisione critica di tutti gli elementi che compongono un progetto formativo;
- dedicare uno stabile livello di risorse tecniche ed economiche adeguate agli obiettivi dell'Ateneo.

Gli obiettivi specifici sono stabiliti annualmente dal Rettore in collaborazione con il Presidio di Qualità, ed approvati dal Consiglio di Amministrazione e dal Senato Accademico, tenendo conto delle risorse disponibili, della valutazione dei miglioramenti ottenibili, dei piani di sviluppo in essere e delle richieste pervenute dalle strutture didattiche.

Questo documento, costituisce la Politica per la Qualità dell'Ateneo.

## ***L'ATENEO***

L'Università degli Studi «Magna Græcia» di Catanzaro è un'istituzione di alta cultura con personalità giuridica propria e autonomia scientifica, didattica, organizzativa, finanziaria e contabile avente come fine lo sviluppo della ricerca scientifica e la trasmissione della conoscenza.

L'Università ispira la propria azione all'efficienza, l'efficacia, l'imparzialità e la democraticità, promuove il diritto allo studio, la crescita culturale, professionale e sociale degli studenti anche mediante il rafforzamento dell'internazionalizzazione con conseguente maggiore mobilità dei docenti e degli studenti, e lo sviluppo di programmi e iniziative di studio e ricerca.

L'Università predispone e realizza progetti di attività e sviluppo annuali e pluriennali, concorrendo alla determinazione dei piani pluriennali di sviluppo del sistema universitario regionale e nazionale. Per raggiungere tali scopi l'Ateneo collabora costantemente con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), le Regioni, e gli altri organismi ed istituzioni di alta formazione pubbliche. L'Ateneo collabora altresì con altre Università ed organismi scientifici.

### ***GLI ORGANI***

Gli Organi di Ateneo sono i seguenti:

Rettore;

- Senato Accademico;
- Consiglio di Amministrazione;
- Collegio dei revisori dei conti;
- Nucleo di valutazione;
- Direttore Generale;

### ***GESTIONE DEL DOCUMENTO***

Il presente Documento è redatto ed approvato dal Senato Accademico (SA) e dal Consiglio di Amministrazione (CdA), eventualmente anche su proposta del PqA e previo parere di Scuole e Dipartimenti. Esso è aggiornato periodicamente per tenere conto di eventuali modifiche normative e dell'assetto organizzativo dell'Ateneo, nonché di eventuali osservazioni da parte del Nucleo di Valutazione, delle Scuole, dei Dipartimenti e delle Commissioni paritetiche, con lo scopo di conservarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

Il documento è emesso dal Rettore dopo l'approvazione da parte del SA e del CdA. Ai fini della più ampia diffusione, il documento sarà anche valutato dal Nucleo di Valutazione, ed inviato alla Direzione Generale per i provvedimenti di competenza.

Il PQA è incaricato della gestione del documento ed ha il compito di avanzare proposte di modifica da portare all'approvazione degli organi competenti.

## Cap. A1 Responsabilità della Governance di Ateneo

### 1- Attenzione allo studente

Scopo dell'Ateneo è promuovere la conoscenza, la ricerca scientifica, il pensiero libero e critico nonché trasferire le conoscenze fornendo agli studenti una adeguata formazione con elevati profili di professionalità per il successivo inserimento nel mercato del lavoro.

Gli obiettivi strategici fissati dalla governance dell'Ateneo terranno in debita considerazione anche la soddisfazione degli studenti sulla attività formativa.

In particolare nella specifica Sezione C del presente documento, dedicata alla definizione dei Corsi di studio, si descrive come si individuano i bisogni formativi, come si stabiliscono le competenze da acquisire, come si prevedono i risultati di apprendimento, come si valuta la acquisizione di tali risultati e come si monitora la soddisfazione degli studenti.

Gli elementi che riguardano la soddisfazione degli Studenti, qualora indicativi di criticità, sono inoltre esaminati nei rapporti di riesame ciclico, per come descritti nella sezione C.

### 2- Politica per la qualità

**Le strategie e gli obiettivi per la qualità sono definiti formalmente nel presente documento che è portato all'attenzione di tutti gli organi dell'Ateneo.**

Il presente documento descrive il sistema di assicurazione della qualità, che rappresenta il mezzo per raggiungere e perseguire la qualità dei servizi offerti dall'Ateneo, in modo da garantire la soddisfazione dei fruitori della formazione, ed eventualmente intervenire al fine di migliorare le prestazioni.

### 3- Pianificazione

L'Ateneo pianifica l'attività di propria competenza relativa all'Assicurazione di qualità, anche per il tramite del Presidio di Qualità (PQA), sulla base degli obiettivi illustrati nei precedenti paragrafi. Ai fini della suddetta pianificazione possono essere tenuti incontri programmatici, con gli altri organi dell'Ateneo interessati o con i portatori di interesse (Rappresentanti studenti, Associazioni di categoria, ecc)

Per il conseguimento di detti obiettivi il Rettore, il CdA ed il Direttore Generale assicurano, ciascuno per la propria competenza, la disponibilità delle necessarie risorse a tutte le strutture d'Ateneo (PQA, Scuole, Dipartimenti, Commissioni paritetiche) coinvolte nelle attività di assicurazione della qualità. Per consentire il miglioramento continuo della qualità delle attività formative il PQA e le Commissioni paritetiche monitorano l'eventuale stato di avanzamento delle azioni correttive.

### 4 - Conduzione

Il Sistema di Assicurazione di qualità, implementato dall'Ateneo, coinvolge l'intera struttura e prevede la definizione delle responsabilità delle varie Strutture interessate.

#### 4.1 Responsabilità del Rettore, del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione

**Il Rettore:**

- approva e diffonde la politica per la qualità;
- approva e diffonde il documento relativo al sistema di assicurazione della qualità;
- nomina il Coordinatore ed i componenti del Presidio di Qualità;
- emana gli obiettivi per l'Assicurazione di qualità approvati dagli organi;
- fornisce risorse ed infrastrutture adeguate al raggiungimento degli obiettivi conformi alla politica della qualità.

- definisce e propone al Senato accademico ed al Consiglio di Amministrazione le linee strategiche e gli obiettivi formativi

### **Il Senato Accademico**

- approva, su proposta del Rettore e previo parere del Nucleo di Valutazione le linee strategiche, gli obiettivi formativi e quindi l'offerta didattica

formula proposte e pareri obbligatori in materia di didattica, di ricerca e di servizi agli studenti, nonché di attivazione, modifica o soppressione di corsi, sedi, dipartimenti, strutture;

- approva, previo parere favorevole del Consiglio di Amministrazione, i regolamenti in materia di didattica e di ricerca, compresi quelli di competenza dei Dipartimenti e delle Strutture;
- approva, previo parere del CdA, il numero di studenti da ammettere annualmente ai Corsi di studio dell'Università sulla base delle risorse didattiche disponibili;
- svolge funzioni di coordinamento e di raccordo con i Dipartimenti e con le Strutture di raccordo;
- approva, previo parere del Presidio di Qualità, le Schede Uniche Annuali, le Schede di Monitoraggio Annuale ed i rapporti di Riesame ciclico, predisposti dal Consiglio di Corso di Studio e approvati dalle strutture didattiche adottando gli atti conseguenti per garantire la qualità dei Cds.
- approva il documento relativo al sistema di assicurazione della qualità;
- mette in atto tutte le azioni finalizzate al miglioramento della qualità.
- Valuta i documenti del Presidio di Qualità, delle Commissioni paritetiche e del Nucleo di Valutazione al fine di monitorare la realizzazione delle proprie strategie

### **Il Consiglio di Amministrazione:**

• approva, su proposta del Rettore e previo parere del Nucleo di Valutazione e del Senato Accademico, le linee strategiche, gli obiettivi formativi e quindi l'offerta didattica  
 approva la programmazione finanziaria annuale e triennale e quella annuale e triennale del personale attribuendo le risorse ai Dipartimenti ed alle Scuole;

- delibera, previo parere del SA, l'attivazione o la soppressione di corsi di studio e sedi distaccate, dipartimenti e altre strutture;
- delibera, sentito il SA, sulla distribuzione di spazi e risorse a servizio dell'attività didattica e scientifica, secondo il principio di equa e proporzionale distribuzione;
- adotta il regolamento di amministrazione e contabilità, nonché, su proposta del Rettore e previo parere del SA per gli aspetti di sua competenza, approva il bilancio di previsione annuale e triennale, il conto consuntivo e il documento di programmazione triennale;
- approva i programmi e la gestione della edilizia tenendo conto delle linee di sviluppo indicate nel piano triennale e delle richieste delle strutture didattiche;
- esprime parere vincolante sul numero massimo di studenti iscrivibili ai Corsi di studio dell'Università;
- approva la proposta di chiamata da parte dei Dipartimenti, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera e), e dell'articolo 24, comma 2, lettera d) della legge 240/2010;
- determina l'importo delle tasse e dei contributi dovuti per l'iscrizione alle scuole e corsi;
- approva su proposta del Senato Accademico le Schede Uniche Annuali e i rapporti di Riesame, adottando gli atti conseguenti per garantire la qualità dei Cds.

## **4.2 Responsabilità del Nucleo di Valutazione**

Il Nucleo di Valutazione è composto da membri di elevata qualificazione professionale secondo le vigenti normative.

Al Nucleo di Valutazione sono attribuite le seguenti funzioni:

- verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti, di cui all'articolo 2 comma 2, lettera g della legge 240/2010;
- verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'articolo 23, comma 1, della legge 240/2010;

Al Nucleo sono attribuite, altresì, le funzioni di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, da svolgere in raccordo con l'attività dell'ANVUR, e finalizzate a promuovere il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale.

#### **4.3 Responsabilità della gestione del processo di assicurazione della qualità e del Presidio di Qualità (PQA)**

La responsabilità della gestione del processo di assicurazione di qualità è affidata al Coordinatore del PQA, coadiuvato dagli altri componenti il Presidio di Qualità. Egli assicura l'efficacia e l'efficienza del sistema di Assicurazione di Qualità (SAQ).

Il PQA è nominato dal Rettore, ed è composto oltre che dal coordinatore scelto tra i docenti dell'Ateneo con comprovata esperienza di gestione della qualità, da quattro componenti per come previsto dall'apposito regolamento.

Il **Presidio di Qualità** ha il compito di:

- assicurare che i requisiti e le procedure del Sistema di Assicurazione della Qualità siano applicati e conformi alle normative vigenti;
- effettuare il controllo della documentazione del SAQ descritta alla sezione E;
- sovrintendere allo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo e proporre strumenti comuni per l'AQ;
- essere di supporto ai Corsi di Studio, ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni;
- organizzare e verificare il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
- sovrintendere al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato;
- organizzare e monitorare le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati;
- regolamentare e verificare le attività periodiche di monitoraggio e Riesame dei Corsi di Studio;
- valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze;
- assicurare il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti- Studenti;
- definire il piano di formazione del personale sulle tematiche di Assicurazione di Qualità;
- curare, con il supporto della Amministrazione Centrale, la pubblicazione sul portale della intera documentazione per renderla accessibile al pubblico

#### **4.4 Responsabilità della Commissione Paritetica**

La Commissione, attiva presso i Dipartimenti o le Scuole che coordinano i Corsi di Studio, è composta secondo quanto previsto dallo Statuto d'Ateneo.

La Commissione per garantire la presenza paritetica di studenti e docenti afferenti ai corsi di studio esaminati può istituire sottocommissioni o allargare la partecipazione ai suddetti componenti in occasione delle sedute nelle quali si discute dei Cds non rappresentati in Commissione.

Essa ha il compito di:

- monitorare l'offerta formativa e la qualità della didattica;
- monitorare l'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori;
- individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse;
- formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di corsi di studio;
- informare il Nucleo di Valutazione, il Presidio di Qualità, le Scuole ed i Dipartimenti di riferimento sulla propria attività.

#### **4.5 Responsabilità dei Presidenti, dei Consigli di Corso di Laurea e dei Gruppi di Qualità dei Corsi di Studio**

I Presidenti dei Consigli di Corso di Studio, sono eletti secondo apposito regolamento. I Presidenti sono affiancati nella gestione del corso dal Consiglio di Corso di Laurea definito secondo apposito regolamento.

I gruppi di qualità dei Corsi di Studio sono costituiti dal Consiglio di Corso, da uno studente nominato dal Consiglio di Dipartimento o Scuola cui afferiscono i Corsi su indicazione della Consulta degli Studenti, da un manager didattico designato dalla struttura didattica.

I Consigli di Corso di Studio hanno il compito di:

- predisporre debitamente la SUA-CdS da sottoporre all'approvazione del Consiglio della Scuola o del Dipartimento entro i termini stabiliti;
- assicurare che le attività formative del corso di studio siano coerenti con gli obiettivi della politica di qualità dell'Ateneo.

I gruppi di qualità hanno il compito di:

- predisporre la Scheda di Monitoraggio Annuale, da sottoporre all'approvazione del Consiglio della Scuola o del Dipartimento entro i termini stabiliti;
- predisporre il Rapporto di riesame ciclico ogni tre anni.

#### **4.6 Responsabilità delle Scuole o Dipartimenti cui afferiscono i CdS**

L'Università di Catanzaro, avendone la facoltà, ha istituito, tra i tre Dipartimenti di Scienze Mediche e Chirurgiche, Medicina Sperimentale e Clinica e Scienze della Salute, due Scuole con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche dei Corsi di Laurea.

Gli organi di governo di queste strutture sono il Consiglio di Scuola ed il Consiglio di Dipartimento, composti secondo quanto previsto da Statuto, con i seguenti compiti:

- nominare i Gruppi di Qualità dei Corsi di Studio, recependo, per quanto riguarda la componente studentesca, le proposte pervenute dalla Consulta degli studenti;
- approvare con delibera la SUA-CdS entro i termini stabiliti;
- approvare con delibera le Schede di Monitoraggio Annuale entro i termini stabiliti;
- approvare con delibera il Rapporto di riesame ciclico
- mettere in atto le azioni correttive identificate dai Gruppi di Qualità dei Corsi di studio e dalla Commissione paritetica
- proporre al SA e al Cda l'attivazione o disattivazione dei Cds
- indicare al SA e al Cda il fabbisogno di docenti e infrastrutture per i CdS

#### **4.7 Responsabilità dei Docenti affidatari di Insegnamenti**

I Docenti:

- predispongono i programmi avendo cura di indicare i risultati attesi relativi all’Insegnamento affidato, le modalità ed i contenuti della prova di valutazione, secondo il format allegato e li inviano ai coordinatori dei Corsi integrati;
- forniscono ed aggiornano annualmente il proprio CV;
- verificano (ed eventualmente adattano) la coerenza tra il programma dell’insegnamento e i CFU corrispondenti, anche tramite l’apposita scheda allegata (format programma);
- raccolgono le firme di presenza degli studenti, laddove previsto, per trasmetterle al management didattico;
- compilano gli appositi questionari predisposti dall’ANVUR e distribuiti dal Presidio di Qualità;
- partecipano ai corsi di formazione e di aggiornamento a loro destinati sugli aspetti pedagogici e dell’insegnamento universitario;
- compilano il sito docente MIUR.

#### **4.8 Responsabilità dei Docenti coordinatori di Corsi Integrati**

I Docenti coordinatori armonizzano i programmi dei diversi moduli al fine di produrre un solo programma del C.I. omogeneo e funzionale, evitando la duplicazione di argomenti.

A tal fine, raccogliendo le proposte dei docenti afferenti ai moduli, curano la predisposizione del Syllabus (programma dettagliato di ciascuno degli insegnamenti impartiti nel CdS, nel quale il docente esplicita gli obiettivi e i contenuti del corso, specificandone in maniera dettagliata gli argomenti e i materiali didattici e descrivendone le modalità di verifica. Il Syllabus può inoltre contenere altre informazioni ritenute utili per agevolare la frequenza del corso e le attività di studio individuale dello studente, favorendone l’apprendimento consapevole e attivo.) e lo inviano ai Presidenti del consiglio di corso di studio.

Essi verbalizzano tempestivamente i risultati degli esami e segnalano alla struttura didattica di riferimento le eventuali assenze dei docenti dagli esami.

#### **4.9 Responsabilità del Direttore Generale e dell’Amministrazione Centrale**

Il Direttore Generale, nominato secondo quanto previsto dallo Statuto, garantisce le risorse ed i mezzi per l’assicurazione della qualità ed assicura la tempestiva disponibilità dei dati sui quali basare la SUA-CdS, i monitoraggi ed i Rapporti di riesame.

Egli inoltre garantisce, laddove previsto, l’inserimento delle attestazioni di frequenza nella carriera degli studenti verificata da docenti o da sistemi automatici di rilevamento.

L’amministrazione Centrale cura la tempestiva pubblicazione dei bandi per l’affidamento di insegnamenti a contratto richiesti dalle strutture didattiche

Assicura, infine, il necessario supporto per la pubblicazione dei documenti da parte del Presidio di Qualità.

#### **4.10 Responsabilità della Consulta degli Studenti**

La Consulta è costituita secondo quanto previsto dallo Statuto e propone per ogni Corso di studio uno o più studenti da nominare nel gruppo della qualità e gli studenti da inserire nelle sottocommissioni della Commissione Paritetica.

#### **4.11 Istruzione e Responsabilità del Comitato di confronto**

Al fine di meglio esplorare la domanda di formazione il Rettore ha facoltà di istituire un comitato di confronto.

Il Comitato è presieduto dal Rettore o suo delegato. Al Comitato possono essere invitati l'Assessore Regionale alla Pubblica Istruzione, il Sindaco della città di Catanzaro, il Presidente della Camera di Commercio della provincia calabresi, il Presidente di Confindustria regionale, il Direttore della Banca d'Italia regionale, i Presidenti, o loro delegati, degli Ordini professionali calabresi coerenti con l'offerta formativa dell'Ateneo.

#### **5- RIESAME DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ (SAQ)**

Il Presidio di Qualità effettua, almeno una volta l'anno, il riesame del sistema di AQ per accertarsi della sua idoneità, adeguatezza ed efficacia secondo la Procedura "Riesame SAQ".

Nel corso delle riunioni vengono esaminati aspetti di particolare rilevanza riguardanti le strategie, gli obiettivi e l'andamento complessivo delle attività e il livello di implementazione del Sistema di Assicurazione per la Qualità.

L'evidenza dell'attività di Riesame si concretizza in un verbale delle riunioni del PQA contenente la sintesi degli argomenti trattati, l'indicazione delle criticità identificate e la pianificazione delle azioni correttive/preventive individuate.

## **SEZIONE B - Gestione delle Risorse**

### **Cap. B1 Gestione delle risorse umane dell'ATENEO**

Il personale che opera all'interno dell'Ateneo interessato al presente sistema di gestione di qualità è costituito dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo.

#### **Informazione e formazione Docenti e Personale Tecnico-amministrativo**

Il Presidio di Qualità informa tutto il personale interessato dell'esistenza di un Sistema di Assicurazione Qualità (SAQ) e di procedure relative attraverso incontri o altre iniziative.

Inoltre è responsabilità del Presidente di Scuola/Direttore di Dipartimento informare adeguatamente tutti i colleghi sulla politica della qualità e gli obiettivi che sono stati fissati per perseguirla attraverso incontri o altre iniziative utili.

Per rendere consapevole tutto il personale della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come queste contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità saranno organizzati, dal PQA, appositi corsi.

Infine, per migliorare le prestazioni professionali del personale, il PQA curerà l'organizzazione dei corsi sulla metodologia didattica rivolti ai docenti e dei servizi di supporto per il personale tecnico amministrativo.

### **Cap. B2 - Gestione delle infrastrutture**

#### ***Spazi Dedicati ad Attività Didattiche e Impianti Tecnologici***

L'Ateneo per svolgere la propria attività ha a disposizione 47 Aule, con complessivi 4309 posti e 6372 mq, 5 Aule informatiche di complessivi 120 posti, 3 laboratori didattici, di complessivi 484 mq, oltre 3.000 mq di laboratori di ricerca, 2 biblioteche, e 2270 spazi per studio e per la parte attinente i tirocini relativi ai CdLM e CdL di Medicina e Chirurgia, Odontoiatria e Professioni Sanitarie ha 300 posti letto ed ha convenzioni con tutte le Aziende Ospedaliere e sanitarie locali della Regione Calabria, dove peraltro si garantisce la conformità rispetto alla normativa in tema di igiene e sicurezza sul lavoro, ergonomia e prevenzione incendi. L'Ateneo dispone, inoltre, di un Centro di Simulazione medica avanzata.

Per tutti i CdS istituiti presso l'Ateneo il CdA individua e attribuisce gli spazi necessari allo svolgimento dell'attività formativa. Nei suddetti spazi sussistono tutte le caratteristiche di sicurezza per gli accessi agli stabili, verificate preventivamente. Per tali spazi l'ufficio tecnico dell'Ateneo garantisce:

- piano per le emergenze all'esterno;
- standard di sicurezza;
- esercizio impianti di sicurezza.

L'Ateneo elabora con il coordinamento del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) opportune strategie per il mantenimento dei livelli di sicurezza necessarie previste dalla legge.

Il Senato ed il CdA monitorano annualmente le esigenze relative alle infrastrutture di CdS, Dottorati di Ricerca e Dipartimenti e adeguano i piani edilizi alle suddette esigenze.

### ***Manutenzione ordinaria***

Consiste nella effettuazione degli interventi di riparazione programmati in base alle segnalazioni di guasti da parte degli interessati. Gli interventi sono curati dall'ufficio tecnico che si avvale di figure professionali con competenze tecniche.

Il prodotto dell'attività è il ripristino della infrastruttura o dello strumento.

### ***Ergonomia del Posto di Lavoro***

La valutazione dell'ergonomia del posto di lavoro è stata effettuata tramite una preventiva analisi dei progetti di sistemazione dei posti di lavoro.

Il rispetto dei criteri di ergonomia del posto di lavoro individuati viene garantito per le attrezzature e per gli arredi.

### ***Hardware e Software***

L'individuazione, fornitura e manutenzione dell'hardware e del software di Office Automation viene effettuata ricorrendo a specifici fornitori che ne garantiscono la conformità tramite appositi contratti di manutenzione.

### ***Servizi di Supporto***

Tutte le sedi sono collegate tramite la rete pubblica di internet e tutti gli edifici garantiscono agli utenti abilitati l'accesso alla rete Wifi tramite autenticazione che permette la piena e tempestiva diffusione e condivisione di tutte le informazioni disponibili/utili per il corretto svolgimento delle attività lavorative di competenza dell'Ateneo.

Inoltre, per rendere note le attività ad un pubblico più esteso possibile nel sito web dell'Ateneo vengono rappresentate tempestivamente tutte le principali attività dell'Ateneo stesso.

Tutte le postazioni di lavoro (PC) corrispondenti a uffici, docenti e personale tecnico-amministrativo hanno un proprio indirizzo e-mail.

Ancora presenti 10 monitor che informano delle principali attività formative svolte nell'Ateneo.

## **SEZIONE C - Processi per la programmazione dell'offerta formativa e per la erogazione del servizio di formazione rivolta agli studenti**

Il Senato Accademico individua gli obiettivi di formazione attraverso la definizione delle linee strategiche e di conseguenza definisce la proposta dell'offerta formativa tenendo conto delle risorse e operando, per il tramite delle Strutture didattiche, un confronto con i contesti accademico e sociale. Il Senato Accademico si avvale di apposita relazione del Presidio di Qualità sullo stato dei Corsi di studio, al fine di assumere una decisione informata. (Procedura "Pianificazione offerta").

Il SA ed il CdA approvano l'offerta formativa secondo la procedura "Pianificazione offerta" allegata. Essi, inoltre, definiscono modalità specifiche di reclutamento o di individuazione degli studenti con esigenze particolari prevedendo la progettazione dei percorsi formativi adatti alle caratteristiche di questi studenti e pianificando servizi di supporto per le suddette categorie di studenti.

Le linee strategiche, una volta approvate, vengono rese pubbliche sulla pagina della qualità del sito di Ateneo.

Il SA ed il CdA garantiscono, altresì, che i CdS possano contare su una sostenibilità almeno pari alla durata di un ciclo dei CdS per quanto riguarda le risorse di docenza ed organizzano corsi di formazione e di aggiornamento destinati ai docenti sugli aspetti pedagogici e docimologici propri dell'insegnamento universitario. A tal fine dopo l'approvazione dell'offerta formativa il Senato accademico ed il Consiglio di Amministrazione approvano i docenti di riferimento per ogni singolo Corso di studio su proposta del Presidente del Senato Accademico che, all'uopo, acquisirà preventivamente il parere dei Responsabili delle Strutture Didattiche.

Il CdA garantisce, inoltre, che i CdS possono contare su risorse logistiche, risorse di personale e servizi di supporto in modo da consentire agli studenti un'organizzazione efficace ed efficiente dell'apprendimento.

Il Senato Accademico, relativamente ai nuovi CdS nomina, tra i docenti di riferimento, un coordinatore a cui si affida la competenza del coordinamento di tutte le attività previste nelle varie fasi del processo di "formazione" (Analisi fabbisogni formativi, Progettazione corsi, Qualificazione dei docenti, Erogazione dei Corsi e Monitoraggio dei risultati).

Le Strutture didattiche, inoltre, procedono tempestivamente a garantire i Docenti per come indicato nel successivo capitolo C3 "Identificazione e qualificazione docenti".

### **Cap. C1 - Analisi dei fabbisogni formativi**

Il coordinatore, anche basandosi sulle consultazioni con i rappresentanti del mondo del lavoro, delle categorie produttive, delle associazioni di categoria, nonché sugli studi di settore e su documenti internazionali eventualmente disponibili, e tenendo conto delle regole ministeriali che sovrintendono allo loro esistenza e accreditamento, progettano i Corsi di Studio, contenuti nell'offerta formativa approvata dal SA e CdA, avendo in particolare cura di determinare preliminarmente i seguenti elementi fondamentali (dati di input):

- la domanda di formazione, cioè le competenze richieste dal mercato del lavoro, dal mondo delle professioni, da studenti e dalle loro famiglie;
- i requisiti legali e gli ambiti regolamentati riferiti ai Corsi di Studio, e specificamente quanto previsto dall'ANVUR in relazione all'accreditamento;
- qualsiasi altro requisito addizionale determinato dalla Struttura stessa, a tal fine potranno essere consultate le Banche dati Excelsior di Unioncamere e Professioni dell'ISFOL.

I coordinatori di corso di studio approfondiscono le richieste degli stakeholders individuando le particolari esigenze, le competenze attese dei formandi, e in generale qualsiasi elemento utile a

definire le caratteristiche di massima che dovrà possedere il laureato. Questa fase potrà avvenire tramite uno o più delle seguenti iniziative:

- incontri con potenziali stakeholders rappresentativi a livello nazionale;
- invio di specifici questionari ad un campione di potenziali studenti;
- focus group;
- consultazione studi di settore;
- consultazione documenti principali associazione di categoria europei.

Nel consultare le organizzazioni si deve prestare attenzione alla loro rappresentatività a livello nazionale o internazionale.

La consultazione deve riguardare anche i risultati di apprendimento attesi sia disciplinari che generici. L'analisi delle richieste mirerà ad individuare i reali bisogni formativi fatti salvi quelli già previsti dalle normative vigenti, al fine di giungere alla progettazione di massima dell'attività formativa.

## **Cap. C2 Progettazione dei corsi di studio**

La progettazione dell'attività formativa prevede la definizione dell'architettura dell'attività stessa, compresa la definizione del modello didattico e dei contenuti nonché l'esplicitazione degli elementi di qualità della formazione.

### ***INPUT***

La base di partenza della progettazione di un'azione formativa è rappresentata dalla raccolta delle seguenti informazioni (dati di input):

- leggi, decreti, regolamenti, linee guida relativi a contenuti e struttura del Corso di Studio;
- progetto del corso di studio (se già attivo) relativo all'anno precedente;
- risultati dell'analisi dei fabbisogni;
- dati di soddisfazione degli studenti;
- rapporto di riesame ciclico;
- risorse disponibili (umane, infrastrutturali, di supporto e finanziarie);
- documenti di precedenti progetti simili (ove applicabili).

### ***OUTPUT***

Il Coordinatore di Corso di Studio sviluppa, un piano progettuale che prevede come dati di output:

- gli obiettivi formativi, le conoscenze e le abilità necessarie e quindi i risultati di apprendimento attesi;
- le modalità per verificare se gli studenti posseggano le conoscenze iniziali o soddisfino i requisiti necessari per affrontare positivamente il percorso di formazione
- l'elenco degli insegnamenti divisi per anno e per semestre mediante i quali raggiungere gli obiettivi formativi con il relativo numero di CFU;
- le fasi da sottoporre a verifiche di riesame;
- le risorse tecniche, materiali e umane per la realizzazione del progetto formativo.

Il Coordinatore avrà anche il compito di aggiornare il piano man mano che evolve la progettazione. Deve essere attentamente curata la coerenza delle funzioni e competenze con il fabbisogno espresso dalla società e dal mondo del lavoro.

Le funzioni e competenze dovranno essere descritte in modo adeguato.

Bisogna verificare che i risultati di apprendimento attesi, soprattutto quelli specifici, trovino riscontro nelle attività formative programmate. A tal fine si ritiene utile l'uso della scheda di verifica allegata.

Al fine di determinare correttamente il numero di ore di attività didattica frontale erogate per CFU e di renderle adeguate al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi, i docenti compileranno un apposito modello identificando le ore necessarie per lo svolgimento del programma e le ore necessarie per l'apprendimento delle parti di programma non svolta per mezzo di lezione frontale ("format programma e modalità accertamento").

Il Coordinatore accerta che i singoli moduli di insegnamento dichiarino e utilizzino modalità di valutazione dell'apprendimento affidabili e coerenti, adatte alla natura dei risultati di apprendimento previsti, capaci di distinguere tra diversi livelli di raggiungimento dei risultati, efficaci nello stimolare corrette modalità di studio.

### **Cap. C3 Identificazione e qualificazione dei docenti**

Il Consiglio di Scuola o di Dipartimento hanno il compito di scegliere i Docenti delle specifiche discipline individuate nella fase dell'analisi dei fabbisogni e della progettazione del CdS in coerenza ai settori scientifico-disciplinari di appartenenza ed ai vincoli di legge.

Per poter ottenere una coerenza di risultati nelle diverse fasi previste e soddisfare i requisiti in entrata, in sede di programmazione didattica per l'anno accademico successivo, entro i termini previsti dal Ministero per la definizione dell'offerta formativa, i Consigli di Scuola/Dipartimento definiscono gli insegnamenti da attivare e la conseguente attribuzione dei compiti didattici ai Professori ordinari e associati. Quindi procedono alla copertura degli insegnamenti rimasti vacanti con le modalità di seguito riportate in ordine di priorità:

- 1) attribuzione degli insegnamenti a PO, PA ed RTD che abbiano manifestato la propria disponibilità a seguito di comunicazione del Presidente/Direttore relativa ai corsi da assegnare;
- 2) attribuzione degli insegnamenti a RTI a seguito di bando del Presidente/Direttore relativa ai corsi da assegnare secondo l'apposito regolamento;
- 3) richiesta all'amministrazione dell'emissione di un bando pubblico per il conferimento dell'attività didattica al personale sopraindicato, di ruolo presso l'Ateneo o presso altra sede universitaria, oppure in mancanza di questo, per il conferimento mediante contratto di diritto privato a titolo retribuito a studiosi o esperti, di comprovata qualificazione scientifica e/o professionale secondo quanto previsto dalla L.240/2010 e successive modificazione e dagli appositi regolamenti dell'Ateneo.

L'amministrazione centrale ha il compito di predisporre tempestivamente i bandi.

### **Cap. C4 Erogazione dei corsi**

Le Strutture, attraverso il management didattico, definiscono il calendario delle lezioni, degli esami e delle sedute di laurea dell'anno accademico successivo.

Il management avrà cura di assicurare la coerenza del calendario con le ore di lezione e garantire le condizioni per il miglior apprendimento possibile. Il calendario sarà poi trasmesso ai docenti titolari degli insegnamenti per la condivisione e sarà infine approvato dalla struttura didattica competente e successivamente pubblicato per una agevole consultazione da parte degli studenti. Eventuali rinvii di lezioni o di esami dovranno essere comunicati tempestivamente agli studenti.

### **Cap. C5 Monitoraggio dei risultati**

Per ottenere un Corso in linea con i requisiti prefissati, in fasi opportune, il Consiglio di Corso effettua monitoraggi e riesami sistematici della progettazione, in accordo con quanto pianificato al fine di individuare tutte le criticità e proporre le necessarie azioni correttive.

Il monitoraggio ed il Riesame ciclico è garantito dalle riunioni del Gruppo di Qualità (GQ) di ogni Corso di Studio che si svolgono con regolarità a secondo delle esigenze e comunque con frequenza almeno semestrale.

Nel corso delle riunioni vengono esaminati aspetti di particolare rilevanza riguardanti le strategie, gli obiettivi e l'andamento complessivo delle attività e il livello di implementazione del Sistema di Assicurazione per la Qualità.

L'evidenza dei rapporti si concretizza in un verbale delle riunioni del GQ contenente la sintesi degli argomenti trattati, l'indicazione delle criticità identificate e la pianificazione delle azioni correttive/preventive individuate in coerenza a quanto definito dall'ANVUR. Tali rapporti saranno approvati dalle strutture didattiche, valutati dal Presidio di Qualità. Infine i Rapporti saranno approvati dal Senato accademico.

## **SEZIONE D Misurazioni, analisi, Miglioramento relative ai CdS**

### **Cap. D1 Misura e monitoraggio della soddisfazione degli studenti**

Ogni Struttura/Organo di Ateneo (CdS, Dipartimenti, Scuole, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione), relativamente ai servizi erogati, monitora le informazioni riguardanti le attese e la qualità percepita dagli studenti sulla qualità della didattica.

Il processo di misura e controllo della soddisfazione degli studenti avviene secondo le seguenti modalità:

- esecuzione della rilevazione (a cura del PQA);
- elaborazione e analisi dei dati (a cura del PQA);
- predisposizione dei piani di miglioramento (CdS);
- approvazione dei piani di miglioramento (PQA, Scuole/Dipartimenti, CdA, SA)
- attuazione e monitoraggio dei piani di miglioramento (CdS).

L'esecuzione della rilevazione viene svolta utilizzando i questionari predisposti dall'ANVUR, o eventualmente dal PQA, nonché altri eventuali strumenti idonei (interviste face to face, altri questionari, focus group, ecc.), analogamente a quanto avviene nella ricerca sociale e di mercato.

La rilevazione del grado di soddisfazione viene svolta attraverso gli strumenti sopra menzionati e i risultati sono registrati e conservati almeno fino alla definizione e/o attuazione dei piani di miglioramento ed alla verifica della loro efficacia.

I reclami e le comunicazioni dirette degli studenti, e la loro registrazione, forniscono anche un'evidenza continua dello stato della loro soddisfazione o insoddisfazione durante il processo.

I dati inerenti la soddisfazione degli Studenti vengono esaminati nelle riunioni dei GQ dei Corsi di Studio e delle Commissioni paritetiche. I risultati di tali analisi e le relative azioni di miglioramento vengono documentati e diffusi attraverso il sito internet di Ateneo.

Nella definizione delle azioni di miglioramento si tiene conto delle relative responsabilità, delle priorità e degli obiettivi prefissati (target di miglioramento).

Allo scopo di monitorare il buon funzionamento del CdS e di valutare, anche durante lo svolgimento delle attività formative, le eventuali criticità, i docenti o gli studenti potranno inviare tempestivamente al Presidente del Consiglio di Corso di Studio, alla Commissione Paritetica ed al Presidio di qualità reclami secondo il modulo allegato. (Modulo reclami studenti).

### **Cap. D2 - Audit**

Il Nucleo di Valutazione insieme al Presidio di Qualità predispongono gli Audit Interni dell'Ateneo. Le verifiche avvengono sulla base di liste di controllo prestabilite.

I risultati delle verifiche sono verbalizzati e riportano sia le anomalie riscontrate che le azioni correttive da svolgere.

### **Cap. D3 –Azioni correttive/preventive**

#### ***Azioni Correttive***

Le Strutture/Organi di Ateneo (CdS, Dipartimenti, Scuole, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione) sulla base delle criticità rilevate nella fase di gestione di un qualsiasi processo,

mediante misurazioni e monitoraggi, e nel corso degli Audit Interni, provvedono a individuare, pianificare ed attuare le necessarie azioni correttive e di miglioramento continuo.

### ***Azioni Preventive***

Le Strutture/Organi di Ateneo (CdS, Dipartimenti, Scuole, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione), utilizzando le informazioni e le registrazioni circa i processi che riguardano il servizio erogato, i risultati degli Audit e le segnalazioni degli studenti, hanno a propria disposizione alcuni elementi significativi dei processi interni e caratteristici dei servizi erogati.

Qualora si rilevi dall'analisi di tali dati un peggioramento dei livelli standard qualitativi delle prestazioni delle risorse/servizi e/o dei processi operativi, vengono attivate specifiche azioni preventive di miglioramento.

Per la formulazione di azioni preventive l'Ateneo si avvale anche delle analisi svolte nell'ambito dei monitoraggi e dei riesami da parte dei GQ dei CdS.

## **SEZIONE E**

### **Cap. E1 – Gestione documenti**

L'Università di Catanzaro si è dotata di criteri di gestione della documentazione del SAQ al fine di garantire supporto per il conseguimento, il mantenimento e il miglioramento della qualità dell'Ateneo.

I documenti possono avere origine interna, emessi dall'Ateneo, ovvero origine esterna e sono così classificati:

- Documenti di origine interna del SAQ (la politica per la qualità e gli obiettivi della qualità, il Documento del SAQ, le procedure);
- Documenti di origine esterna del SAQ (norme, regolamenti, circolari e disposizioni di riferimento per lo svolgimento dell'attività relativa all'organizzazione degli eventi formativi).

Tutti i documenti del SAQ sono identificati, codificati e gestiti assicurando che:

- l'adeguatezza dei documenti sia approvata da personale autorizzato prima della loro emissione;
- i documenti siano riesaminati, aggiornati quando necessario e riapprovati dalle stesse Strutture che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione;
- le modifiche apportate ai documenti e lo stato di revisione degli stessi siano identificati, verificati ed approvati;
- i documenti aggiornati siano disponibili nei luoghi dove si svolgono le attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema Qualità;
- i documenti di origine esterna siano identificati e distribuiti in modo controllato;
- i documenti non validi e/o superati siano eliminati da ogni centro di emissione e di utilizzazione per evitare un loro uso indesiderato.

### **Tenuta sotto controllo dei documenti SAQ**

I documenti SAQ costituiscono un'importante fonte d'informazione nella valutazione dell'andamento della qualità (Responsabile SAQ) e, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche (Responsabili delle Strutture/Organismi di Ateneo).

I documenti SAQ sono conservati ed archiviati, in forma cartacea e/o informatica, per tipologia e devono essere rintracciabili. Inoltre per evitare possibile perdita delle registrazioni informatiche il Responsabile del SAQ è tenuto ad effettuare back up della documentazione.