



# UniSR

Università Vita-Salute  
San Raffaele

## Relazione del Presidio della Qualità

**Anno 2022**

(ottobre 2021-luglio 2022)

*Data di emissione 31 luglio 2022*

**Università Vita-Salute San Raffaele**

Via Olgettina 58 – 20132 Milano

Tel. +39 02 91751 500

**[www.unisr.it](http://www.unisr.it)**

## Sommario

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ATTIVITÀ SVOLTE DAL PQA</b> .....	<b>4</b>
2.1 VERIFICA DELLA COMPILAZIONE DEI DOCUMENTI DEL SISTEMA AVA .....	5
2.2 OSSERVAZIONI DELLA CEV.....	7
2.3 MONITORAGGIO DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	8
2.4 REVISIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	10
2.5 FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ.....	13
2.6 AZIONI MIRATE AL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DEL SISTEMA DI AQ DI ATENEO.....	15
2.7 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA POST-GRADUATE .....	16
2.8 ATTIVITÀ PER L’AQ DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE.....	19
2.9 ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO .....	21
<b>3. CRITICITÀ</b> .....	<b>22</b>
<b>4. CONCLUSIONE E OBIETTIVI FUTURI</b> .....	<b>23</b>

## 1. Introduzione

Obiettivo della presente relazione è descrivere le attività svolte dal Presidio di Qualità di Ateneo (nel seguito, anche “Presidio” o “PQA”) nel periodo intercorrente **tra i mesi di settembre 2021 e luglio 2022** (nel seguito, anche “periodo di riferimento”).

Nel corso del sopramenzionato periodo temporale, la composizione del PQA ha subito delle modifiche: la Dott.ssa Chiara Sommariva dell’Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting (nel seguito, anche “Ufficio Accreditamento”) è stata sostituita dalla Dott.ssa Chiara Fumagalli, Ufficio di Staff al Consigliere Delegato UniSR. In aggiunta, il Dott. Marco Calzini (Ufficio Accreditamento) e il Dott. Vincenzo Ferrante (Ufficio Organizzazione e Qualità) hanno partecipato nel continuo alle riunioni del PQA, offrendo supporto in ragione delle specifiche attribuzioni.

Il PQA dell’Università Vita-Salute San Raffaele risulta attualmente composto come da tabella sottostante:

<b>Nominativo</b>	<b>Funzione/Ufficio</b>
Barilari Maurizio	Responsabile Servizi alla Didattica e Accreditamento
Calzini Marco*	Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting
Coacci Sara	Rappresentante degli studenti
Di Mattei Valentina	Professore referente Facoltà di Psicologia
Ferrante Vincenzo*	Ufficio Organizzazione e Qualità
Fona Alessia	Direzione Affari Generali e Legali
Fumagalli Chiara	Ufficio di Staff al Consigliere Delegato UniSR
Levi Sonia	Presidente PQA
Macalli Paola	Responsabile Organizzazione e Qualità
Manara Duilio	Professore referente Facoltà di Medicina e Chirurgia
Sala Roberta	Professore referente Facoltà di Filosofia

*\*Calzini Marco e Ferrante Vincenzo partecipano alle riunioni per le loro specifiche competenze.*

Durante il periodo di riferimento di questa relazione, il PQA si è riunito in riunioni collegiali da remoto o in modalità mista con cadenza mensile (11 incontri), i cui calendari e verbali sono allegati al presente documento.

**[Riferimento Allegato: Verbali Presidio di Qualità 2021-2022]**

Per rispondere all'istanza di diffusione della cultura della qualità, durante il periodo di riferimento, l'Ateneo ha investito nello sviluppo dell'ufficio nominato "**Organizzazione e Qualità**", con la funzione di supporto al Presidio, composto da tre unità. Nello svolgimento del suo lavoro, il PQA è stato altresì supportato da tutto il personale docente e tecnico-amministrativo. Inoltre, il confronto sugli interventi e sulle iniziative da intraprendere per il miglioramento dei processi di Assicurazione della Qualità all'interno dell'Ateneo si è svolto anche in occasione di colloqui informali sia con gli Organi di Governo ( Rettore e Consigliere Delegato) sia con il presidente del NdV.

In aggiunta alla compliance AVA cui è obbligatoriamente sottoposto l'Ateneo, UniSR ha deciso di avvalersi, anche per il periodo di riferimento, dell'adozione di un sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015 certificato. A tal fine, la visita ispettiva annuale di terza parte (IMQ) per il rinnovo della certificazione si è tenuta il 9 e il 10 dicembre. La visita ispettiva, cui hanno partecipato la Responsabile della Qualità e alla Presidente del PQA, ha consentito di ottenere nello specifico:

- Il rinnovo della certificazione allo standard ISO 9001:2015 dei processi delle Scuole di Specializzazione di Ateneo, con specifico riferimento a quelle di area medica previste dal Decreto Interministeriale n.402 del 2017;
- l'estensione del dominio di certificazione ai Corsi Post Graduate.

La visita ispettiva si è conclusa con il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2015 per altri 3 anni.

## 2. Attività svolte dal PQA

Durante il periodo di riferimento, il PQA ha svolto sia attività **ordinarie** per il mantenimento del sistema AVA in Ateneo sia **attività più mirate** al miglioramento del sistema, che verranno dettagliate nel paragrafo 2.6.

Nella sua **attività ordinaria**, il PQA ha provveduto all'organizzazione e alla verifica:

- della compilazione delle SUA-CdS;
- della compilazione delle SUA-RD;
- delle Relazioni Annuali delle CPDS;
- dei Rapporti di Riesame Ciclico;
- delle Schede di Monitoraggio Annuali;
- della compilazione del Syllabus.

Il PQA si è occupato, inoltre, della preparazione e dell'esecuzione:

- del Riesame Accademico con i Presidi delle tre Facoltà (28 febbraio 2022), in cui sono stati analizzati i dati relativi all'andamento delle tre Facoltà nell'annualità 2020-2021 **[Riferimento Allegato: Diapositive e verbale]**;
- del Riesame con gli Organi di Governo (con il Rettore e il Consigliere Delegato, tenutosi il 7 aprile 2022), in cui sono stati analizzati i dati relativi all'andamento dell'Ateneo e riferiti all'anno accademico 2020-2021, nonché discusse le azioni richieste per il miglioramento **[Riferimento Allegato: Diapositive e verbale]**.
- del monitoraggio delle azioni a seguito delle osservazioni e dei suggerimenti della CEV;
- della presa in carico delle osservazioni e dei suggerimenti per il miglioramento, e il relativo monitoraggio, provenienti dal Sistema AVA;
- della messa in opera e il monitoraggio dei progetti previsti per il miglioramento del Sistema Qualità di Ateneo;
- della formazione relativa al sistema AVA organizzando diversi eventi formativi.

Di seguito si riportano i principali risultati di queste attività, con particolare attenzione a:

- 2.1 Verifica della compilazione dei documenti del sistema AVA;
- 2.2 Osservazioni della CEV;
- 2.3 Monitoraggio delle azioni di miglioramento;
- 2.4 Revisione della documentazione del Sistema di Assicurazione della Qualità;
- 2.5 Formazione e diffusione della cultura della Qualità;
- 2.6 Miglioramento dei processi del Sistema di AQ di Ateneo;
- 2.7 Assicurazione della Qualità della didattica post-graduate;
- 2.8 Assicurazione della Qualità della ricerca e della terza missione;
- 2.9 Attività di aggiornamento.

## **2.1 Verifica della compilazione dei documenti del sistema AVA**

Durante il periodo di riferimento sono state messe a punto le linee guida per la compilazione delle schede SUA-CdS, SUA-RD e per le relazioni delle CPDS. Questa nuova documentazione di supporto è stata distribuita agli attori del sistema AVA in modo mirato attraverso e-mail nominative, resa disponibile nel sistema documentale di Ateneo come Moduli allegati alla nuova Procedura Operativa **PO 24** "Esecuzione dei Processi di Assicurazione Qualità". Tale procedura è finalizzata a definire con maggiore precisione gli strumenti e le attività operative previste dal Sistema di Gestione della Qualità di Ateneo, i cui elementi fondamentali vengono definiti dal Regolamento sul Processo di Assicurazione della Qualità. Si segnala che

lo stesso Regolamento sul Processo di Assicurazione della Qualità è stato aggiornato, nell'aprile del 2022, con lo scopo di favorirne la fruibilità da parte di un pubblico di non esperti, a testimonianza dell'intento del PQA di promuovere una cultura della Qualità a tutti i livelli dell'Ateneo.

A riprova dell'efficacia di questi strumenti normativi, si registrano maggiore coerenza e omogeneità nella documentazione prodotta dalle figure deputate a condividere le relazioni, le cui indicazioni sono oggi definite dalla Procedura Operativa **PO 24** "Esecuzione dei Processi di Assicurazione Qualità".

In particolare, le Relazioni annuali delle CPDS risultano meglio focalizzate sui problemi inerenti al Sistema di Assicurazione della Qualità, con una miglior puntualizzazione delle azioni di miglioramento indicate.

Particolare attenzione è stata anche rivolta alla compilazione del Syllabus: in sede di consigli di Facoltà la Presidente del PQA ha avuto modo di sollecitare i docenti a provvedere alla compilazione dei rispettivi Syllabus seguendo le norme relative. Anche in questo caso, la nuova procedura di compilazione del Syllabus ha mostrato una buona efficacia. Nonostante il sistema sia costantemente aperto alla compilazione e aggiornamento e quindi dinamico, la tabella sotto riportata evidenzia che più del doppio dei campi nel 2022 rispetto al 2021 sono stati compilati entro fine luglio.

TIPO TESTO	Campi compilati	
	2021	2022
Frequenza	218	251
Metodi didattici	0	414
Modalità d'esame	413	439
Modalità ricevimento	0	434
Prerequisiti	0	444
Programma del corso	382	434
<b>Totale</b>	<b>1013</b>	<b>2416</b>

<p><b>Totale attività compilabili:</b></p> <p>Anno 2021/2022 – 697</p> <p>Anno 2022/2023 – 689</p>
--

Seppur rimangano varie aree che richiedono ulteriori sforzi ai fini di un miglioramento, il Presidio osserva un deciso miglioramento – a confronto con gli anni passati – nella produzione della documentazione nel rispetto delle tempistiche assegnate.

## 2.2 Osservazioni della CEV

Lo stato di avanzamento delle osservazioni CEV relative alla sede e alle Facoltà è stato discusso inizialmente con i Presidi durante il Riesame Accademico e con il Rettore e il Consigliere Delegato in sede di Riesame con gli Organi di Governo. Per agevolare la risoluzione dei problemi rilevati dalla CEV, il Presidio ha ritenuto anche necessario organizzare una serie di incontri individuali con i Presidenti dei CdS allo scopo di ottenere la formalizzazione delle azioni, di dare puntuale riscontro agli spunti di miglioramento e di verificare quanto già attuato. Un primo ciclo di incontri si è tenuto nel mese di settembre 2021, cui è seguito un follow-up nei mesi di marzo e aprile. I colloqui hanno interessato i Presidenti del CdLM Medicina e Chirurgia, del CdL Ricerca Biotecnologica in Medicina, del CdL Filosofia, del CdL Scienze Tecniche e Psicologiche e del CdLM Psicologia.

Sono previsti ulteriori incontri tra settembre/ottobre 2022 al fine di redigere una relazione di sintesi da trasmettere, come concordato, al Nucleo di Valutazione entro fine dicembre 2022.

Si anticipa comunque la sintesi delle azioni rilevate dalla CEV che è riportata nella tabella allegata come esempio del monitoraggio delle criticità e delle azioni di miglioramento adottate, sia quelle concluse sia quelle in corso. **[Riferimento Allegato: Osservazioni CEV].**

In sintesi, il PQA rileva che sono state avviate tutte le azioni di miglioramento suggerite dalla CEV nell'ambito dei corsi di studio; di queste si sono concluse durante questa annualità:

- ✓ la gestione degli OFA è stata inclusa nei Regolamenti didattici di Corso di Studio; gli OFA sono stati sviluppati ed sono stati erogati i corsi di recupero;
- ✓ è stato rivisto il Regolamento sul Processo di Assicurazione della Qualità e sono state redatte Procedure Operative di supporto a tale regolamento;
- ✓ le precedenti linee guida per l'Esecuzione del Processo di Monitoraggio delle Attività di Public Engagement sono state trasformate in Procedura Operativa **PO 26** "Public Engagement" e la Procedura Operativa **PO 26** "Public Engagement" è stata applicata a seguito di specifica formazione in materia;
- ✓ le precedenti linee guida relative alle Consultazioni delle parti interessate sono state trasformate in Procedura Operativa **PO 54** "Consultazione delle Parti Interessate" con una definizione puntuale del processo e suggerimenti per la raccolta dei pareri e dei dati;

- ✓ sono ripartite le azioni volte a favorire una maggiore internazionalizzazione, con l'individuazione all'interno di ogni corso di studio di un responsabile dell'attività che riporti gli aggiornamenti al Presidente di CdS e al Preside di Facoltà;
- ✓ è in fase di revisione la Procedura Operativa **PO 52** "Tutorato didattico" che riceverà le attività di monitoraggio delle carriere degli studenti e l'analisi di eventuali problematiche individuali e di classe;
- ✓ è stato rivisto l'intero impianto di analisi dei questionari di valutazione della didattica (compreso il Post-Esame) per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale.

Rimangono da avviare e definire le seguenti attività:

- Definizione e analisi del questionario dei servizi per il quale è stata erogata nel 2022 un'indagine presso gli studenti, da parte dei Servizi agli studenti, e che è in valutazione presso la Direzione;
- Aggiornamento della Procedura di erogazione e analisi dei questionari di valutazione della didattica del Post-Laurea.

In sede di Riesame con gli Organi di Governo i rilievi della CEV inerenti alla Sede sono stati rivalutati per una ulteriore programmazione in considerazione dell'aggiornamento del Piano strategico di Ateneo.

### 2.3 Monitoraggio delle azioni di miglioramento

Con il supporto del comparto amministrativo è continuata l'attività di raccolta di segnalazioni, la cui fonte è da ricercarsi nei seguenti documenti:

- Relazione del NdV;
- Relazioni annuali delle CPDS;
- Riesami ciclici;
- Riesami Ricerca Dipartimentale.

Tali segnalazioni sono da integrare con quanto rilevato in conformità allo standard ISO 9001:2015, per il quale sono state individuati spunti di miglioramento attraverso:

- La conduzione di visite ispettive interne;
- La gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive di Miglioramento.

Le segnalazioni e gli spunti di miglioramento sono stati suddivisi per area di competenza (Corsi di Studio, PQA e Direzione) e ne è stata curata la trasmissione ai relativi Responsabili, con i quali il PQA ha ritenuto opportuno organizzare una serie di incontri. In particolare, tali incontri si sono tenuti nei mesi di marzo e aprile 2022 e hanno riguardato i Presidenti di CdS, per raccogliere il resoconto sullo stato di avanzamento

delle azioni e sollecitare la chiusura delle azioni ancora in sospeso. Il documento riassuntivo è stato sottoposto alla Direzione in sede di riesame. La tabella seguente riporta lo storico delle azioni raccolte.

	2018			2019			2020			2021		
	rilevate	di cui concluse	di cui in corso	rilevate	di cui concluse	di cui in corso	rilevate	di cui concluse	di cui in corso	rilevate	di cui concluse	di cui in corso
CPDS*				171	91	80	133	10	123	55	54	1
Riesami Ciclici	103	16	87	1	0	1	5	2	3	24	15	9
Nucleo di Valutazione				25	17	8	123	9	114	229	125	104
Riesame Ricerca e TM				16		16	14		14	9		9
Corsi nuova istituzione				19	3	16				6		6
<b>Totale</b>	<b>103</b>	<b>16</b>	<b>87</b>	<b>232</b>	<b>111</b>	<b>121</b>	<b>275</b>	<b>21</b>	<b>254</b>	<b>323</b>	<b>194</b>	<b>129</b>

Azioni di miglioramento attivate 933

Azioni di miglioramento concluse 342

Azioni di miglioramento in corso 591

\*Relazione CPDS su Anno solare – 31 dicembre di ogni anno

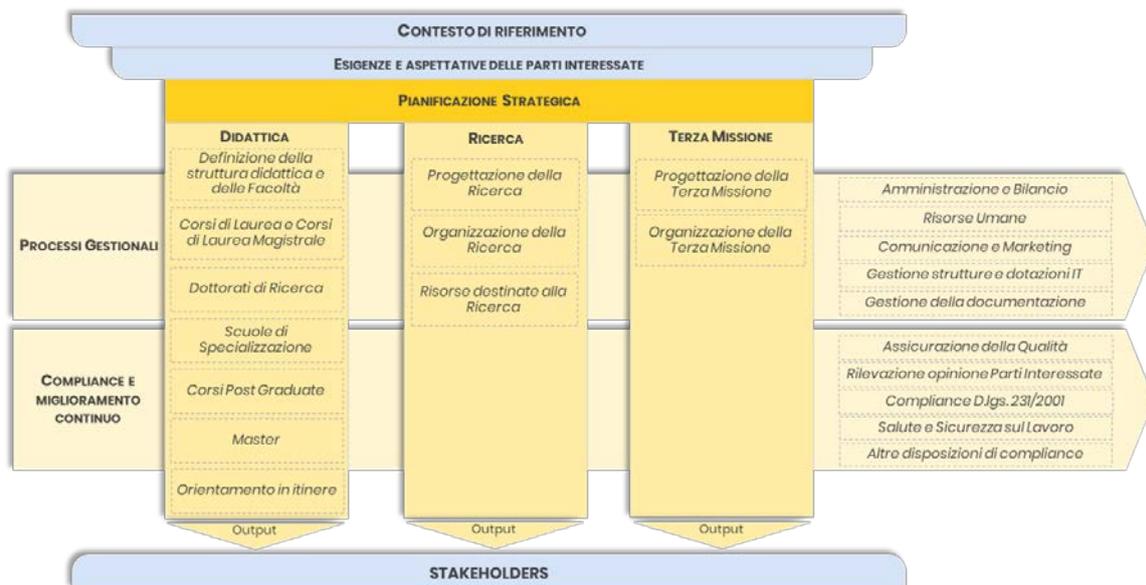
Valutando lo storico possiamo evincere che l’iniziativa del PQA di incontrare i Presidenti di CdS per valutare lo stato di avanzamento dei lavori riguardanti le segnalazioni ha prodotto un miglioramento in termini di efficacia nella risoluzione dei problemi segnalati (8% dell’anno precedente vs circa 60% di quest’anno).

Come è dimostrato dai dati numerici, questo lavoro di mappatura di tutte le azioni di miglioramento ha richiesto molto tempo e ingenti risorse. Il PQA è in attesa di implementare un nuovo applicativo, con il supporto della Direzione Sistemi Informativi, per la realizzazione di un sistema che consenta una più facile e veloce consultazione delle azioni di miglioramento. Recentemente si è tenuta una prima riunione con tale Direzione alla presenza di un rappresentante della società fornitrice; in tale occasione sono state illustrate le esigenze del Presidio. Si auspica che l’applicativo possa essere presto reso disponibile in modo da favorire il lavoro di monitoraggio del Presidio.

In allegato si veda il documento **[Riferimento Allegato: Sintesi azioni di miglioramento]** che il PQA utilizza per il monitoraggio delle azioni previste, con i dettagli relativi all’avanzamento dei lavori in rapporto ai tempi, nonché con l’indicazione degli attori cui spetta la risoluzione dei problemi rilevati.

## 2.4 Revisione della documentazione del Sistema di Gestione della Qualità

Nell'anno di riferimento della presente relazione è stata attuata una profonda riorganizzazione della documentazione, sulla base dei documenti di Assicurazione della Qualità (AVA2) e del "Sistema della Qualità di Ateneo", con l'obiettivo di creare una sinergia tra i due sistemi per adattarli nel modo migliore alle esigenze dell'Ateneo. La riorganizzazione è partita dalla riprogettazione dell'intero sistema così come definito dagli Organi di Governo e ha portato a una nuova Mappa Operativa dei Processi (nel seguito, anche "Mappa") schematizzata nella figura qui sotto riportata e allegata per miglior lettura.



La Mappa è suddivisa come segue:

<b>MACRO-PROCESSI</b>	<p>I Macro-Processi sono un «contenitore» di attività accomunate da un <b>obiettivo</b> comune.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Didattica, Ricerca e Terza Missione</b> sono Macro-Processi auto-esplicativi: ognuno di essi contiene tutte le attività <i>direttamente e univocamente imputabili</i> a progettazione, organizzazione, esecuzione e monitoraggio delle Missioni;</li> <li>• In <b>Compliance e miglioramento continuo</b> sono racchiuse tutte le attività strettamente legate all'adempimento di obblighi normativi e/o di compliance volontaria dell'Ateneo;</li> <li>• Nei <b>Processi Gestionali</b> sono categorizzate tutte le attività «amministrative» che contribuiscono trasversalmente al raggiungimento di più Missioni</li> </ul>
-----------------------	--

<b>Processi</b>	In ciascun macro-processo è presente almeno un processo che raggruppa «attività omogenee».
<i>Sotto-Processi</i>	Processi particolarmente complessi possono contenere al loro interno dei «sotto-processi».

La nuova Mappa:

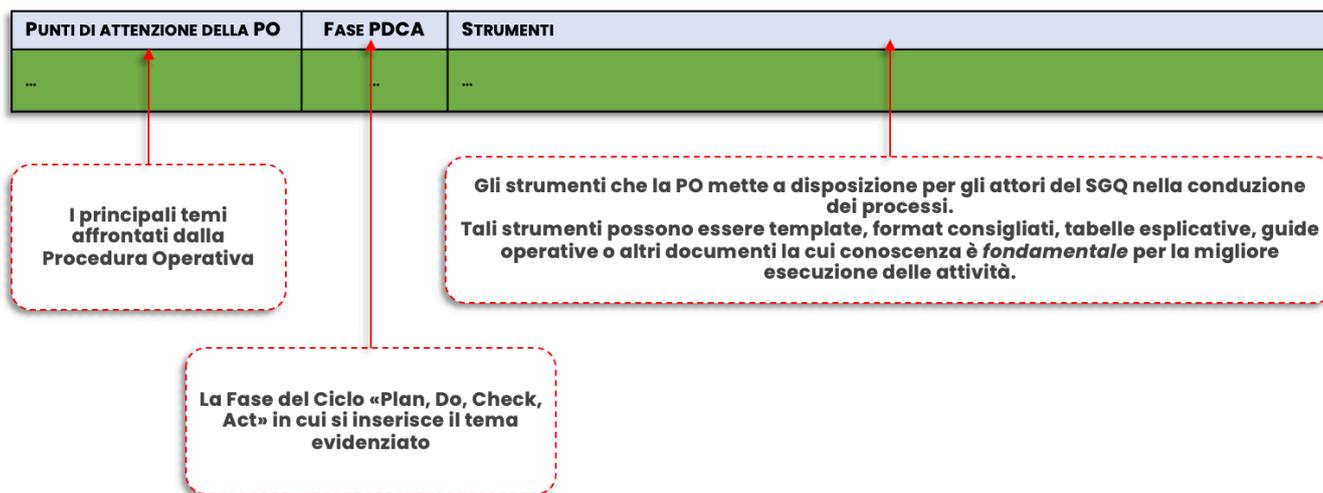
- enfatizza la differenza tra le tre Missioni che costituiscono il fine istituzionale di Ateneo (Didattica, Ricerca e Terza Missione), e come le attività contribuiscono a una o più Missioni;
- permette una visione più completa di tutte le attività che ricadono in un singolo processo, evitando lo «spacchettamento» tipico della divisione tra processi diretti e indiretti (rispetto alla progettazione didattica);
- favorire il lavoro degli auditor interni ed esterni, consentendo loro di individuare le norme interne sensibili per un dato processo attraverso un approccio standard e facilmente replicabile.

Questa nuova visione del sistema di Qualità di Ateneo è stata importata nella documentazione di Ateneo. Nello specifico, come prima accennato, è stato rivisto Il **Regolamento di Ateneo sui processi di Assicurazione della Qualità** che definisce *identità e competenze* degli attori del processo, nonché le *relazioni* che tra essi intercorrono.

Partendo da questo nuovo regolamento sono state riviste o implementate tutte le procedure inerenti all'Assicurazione della Qualità. Il lavoro di revisione è *in fieri*. In data 30 giugno 2022 risultano chiuse 37 Procedure Operative di cui **10 di nuova emissione** e 27 aggiornamenti di precedenti procedure, come da seguente tabella:

STATO	MACRO-PROCESSO	CODICE	TITOLO	ANNO	NATURA PO	
Ongoing	Compliance e Miglioramento Continuo	PO 10	Questionari di Ateneo – attività formative Post-laurea	TBD	Aggiornamento	
		PO 07	Processo formativo Master	TBD	Aggiornamento	
		PO 09	Processo formativo Dottorati di Ricerca	TBD	Aggiornamento	
		PO 22	Gestione Consigli di Facoltà e Consigli di Corso di Studi	TBD	Aggiornamento	
		PO 23	Gestione delle riunioni del Collegio Docenti e dei Comitati	TBD	Aggiornamento	
		PO 30	Gestione test di selezione, Selezione e immatricolazione	TBD	Aggiornamento	
		PO 32	Trasferimenti in Entrata e Riconoscimenti Carriera Progressa	TBD	Aggiornamento	
		PO 33	Gestione Rilevazione Frequenza Studenti	TBD	Aggiornamento	
		PO 34	Gestione Verbali di Esame di Profitto	TBD	Aggiornamento	
		PO 36	Gestione Lauree	TBD	Aggiornamento	
		PO 38	Mobilità nazionale ed internazionale	TBD	Aggiornamento	
		PO 47	Gestione generale dei Corsi di Dottorato	TBD	Aggiornamento	
	PO 52	Tutorato di Ateneo	TBD	Aggiornamento		
	Didattica	PO 58	Organizzazione e Gestione Dottorati di Ricerca Medicina Molecolare	TBD	Prima Emissione	
		PO 59	Organizzazione e Gestione Dottorati di Ricerca Neuroscienze	TBD	Prima Emissione	
		PO 60	Organizzazione e Gestione Dottorati di Ricerca Filosofia	TBD	Prima Emissione	
		PO 61	Conseguimento Titolo di Dottorato di Ricerca	TBD	Prima Emissione	
		Processi Gestionali		PO 01	Gestione della documentazione	TBD
Pubblicata		Compliance e Miglioramento Continuo	PO 05	Riesame della direzione	2021	Aggiornamento
	PO 14		Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza	2021	Aggiornamento	
	PO 17		Questionari di Ateneo – attività formative Pre-laurea	2022	Aggiornamento	
	PO 24		Esecuzione dei Processi di Assicurazione della Qualità	2022	Aggiornamento	
	PO 31		Gestione infortuni lavoratori	2021	Aggiornamento	
	PO 42		Gestione segnalazioni non conformità	2021	Aggiornamento	
	PO 43		Primo Soccorso	2021	Aggiornamento	
	PO 44		Organizzazione della sicurezza rivolta agli Studenti	2022	Aggiornamento	
	PO 45		Gestione infortuni studenti	2021	Aggiornamento	
	PO 53		Gestione delle gravidanze a tutela della maternità	2022	Aggiornamento	
	PO 54		Consultazioni con le Parti Interessate	2022	Prima Emissione	
	Didattica		PO 06	Processo formativo Lauree e Lauree Magistrali	2022	Aggiornamento
		PO 12	Progettazione e organizzazione dei corsi Post Graduate	2022	Prima Emissione	
		PO 03	Gestione Ciclo Passivo	2022	Prima Emissione	
	Processi Gestionali	PO 27	Gestione delle attività di marketing, comunicazione e relazioni pubbliche	2022	Prima Emissione	
		PO 39	Gestione Personale Collaboratore	2022	Aggiornamento	
		PO 11	Gestione della cattiva condotta nella ricerca scientifica	2022	Aggiornamento	
	Ricerca	PO 28	Gestione del conflitto di interesse finanziario nelle attività di ricerca	2022	Prima Emissione	
Terza Missione	PO 26	Public Engagement	2022	Prima Emissione		

Per facilitare il lavoro di consultazione della documentazione di queste Procedure Operative (PO) da parte degli attori del sistema, per ogni **PO** sono state predisposte delle schede contenenti le principali informazioni riguardanti il processo; un esempio è riportato nel seguente schema.



Il PQA si è altresì occupato della redazione di indicazioni utili per la stesura e l'aggiornamento annuale dei regolamenti didattici nonché per la compilazione della SUA-CdS in base ai requisiti AVA dei CdS (Requisito R3). Tutti i documenti, una volta completati, sono stati condivisi con i principali attori dell'assicurazione della qualità sia durante i Consigli di Facoltà e di CdS, sia durante eventi organizzati ad hoc per la loro diffusione (punto 2.5 della presente relazione). Inoltre, sono stati caricati sull'intranet di Ateneo (wiki) in cui sono state predisposte delle pagine dedicate alla normativa interna, tra cui i Regolamenti, le Procedure Operative e relativi moduli predisposti dal Presidio.

## 2.5 Formazione e diffusione della cultura della qualità

Una delle maggiori aree di intervento è quella della formazione per la diffusione della cultura della Qualità che, anche per il continuo sviluppo dell'Ateneo, richiede un impegno costante da parte del Presidio. Per ottimizzare queste attività l'Ateneo si è dotato di una nuova risorsa, la Dott.ssa Chiara Rizzi, che collabora con il Presidio per la messa a punto di nuove forme di diffusione della formazione. In particolare, sono state sviluppate brevi registrazioni di slides commentate che illustrano le basi del sistema di assicurazione della qualità da mettere a disposizione di tutti gli attori sulla piattaforma Blackboard, in un ambiente dedicato alla Qualità. Questa iniziativa è rivolta nello specifico ai nuovi studenti, al nuovo personale amministrativo o docente per familiarizzare con il sistema di assicurazione della qualità ma rimane comunque consultabile da tutti. Inoltre, sono state anche attuate diverse iniziative rivolte a tutte le componenti dell'Ateneo allo scopo di promuovere la conoscenza sulla materia nonché di sensibilizzare il personale docente e tecnico-amministrativo sul significato complessivo della qualità e della sua assicurazione. La tabella seguente elenca gli eventi effettuati:

Data	Oggetto	Destinatari
sett-21	Reporting della CPDS	Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti
feb-22	Gestione delle attività di Public Engagement	Struttura Accademica
mar-22	Utilizzo e funzionalità di Blackboard	Struttura Accademica
apr-22	Sistema di Gestione della Qualità e dettagli sulla Scheda SUA-CdS	Presidenti Polo Didattico
nov-21 apr-22	Sistema di Gestione della Qualità, normativa interna di Ateneo, strumento di gestione delle carriere degli Studenti	Tutori Referenti di Corso di Studio
mag-22	Mappa Operativa dei Processi	Struttura Amministrativa
in previsione sett-22	Utilizzo e funzionalità di IRIS	Struttura Accademica

Nello specifico:

- **Formazione per le CPDS.** In data 15 settembre 2021 il PQA ha incontrato in remoto i Docenti e gli studenti componenti delle CPDS; dopo una prima presentazione da parte del Presidente del PQA relativa al ruolo e alle mansioni delle CPDS [**Riferimento Allegato: Formazione CPDS**] si sono discussi alcuni punti inerenti all'attività delle CPDS con particolare attenzione alla stesura della relazione finale.

- **Formazione per i Presidenti di CdS e i Tutori.** In data 24 novembre 2021 il PQA ha tenuto un incontro formativo dedicato ai Tutori e ai Presidenti di CdS per illustrare la nuova procedura ai fini della stesura della relazione delle Monitoraggio carriere studenti.
- **Formazione per i Presidenti di CdS.** In data 24 febbraio 2022 il PQA ha incontrato i Presidenti dei CdS per illustrare la nuova Procedura Operativa **PO 17** “*Questionari di Ateneo – attività formative Pre-Laurea*”.
- **Formazione per referenti AQ di CdS e i Tutori.** In data 12 aprile 2022 il PQA ha dedicato un evento formativo ai referenti di AQ dei CdS e ai Tutori per illustrare il sistema di assicurazione di qualità dell’ateneo con particolare enfasi sulle mansioni dei relativi ruoli **[Riferimento Allegato: Formazione Tutori]**.
- **Formazione per il personale Segretariale del polo didattico.** In data 4 maggio 2022 il PQA ha organizzato un incontro dedicato alla compilazione della Scheda SUA-CdS. **[Riferimento Allegato: Formazione SUA-CdS]**.
- **Formazione per i Presidenti di CdS.** In data 12 maggio 2022 il Presidente del PQA ha incontrato i Presidenti di CdS per ribadire i principi del Sistema di Assicurazione della Qualità ed illustrare le novità riguardanti la riorganizzazione della documentazione di Ateneo.
- **Formazione per il polo didattico.** In data 18 maggio 2022 il PQA ha incontrato il personale del polo didattico per la diffusione dei concetti del sistema di assicurazione di qualità dell’Ateneo con particolare attenzione alle mansioni dei relativi ruoli. Data la numerosità delle nuove assunzioni si è ritenuto opportuno illustrare nuovamente e discutere l’impianto del Processo AVA e i flussi informativi interni all’Ateneo.

**[Riferimento Allegato: Formazione Presidenti e Polo didattico]**

La Presidente del PQA ha partecipato periodicamente ai Consigli delle tre Facoltà con interventi volti alla sensibilizzazione di tutte le componenti dell’Ateneo sui temi dell’AQ, allo scopo di aggiornare il corpo docente sullo stato di avanzamento delle azioni decise in sede di Riesame con gli Organi di Governo. Si riportano i principali temi discussi durante tali incontri, concordati con i Presidi di ciascuna Facoltà:

- durante il mese di ottobre la Presidente del PQA è intervenuta nei Consigli delle tre Facoltà per illustrare ai Docenti il nuovo questionario Post-Esame, la modalità di erogazione, e la relativa diffusione dei dati raccolti;
- nel mese di novembre è stata presentata alle Facoltà di Medicina e alla Facoltà di Psicologia la nuova modalità di elaborazione dei dati del Monitoraggio delle Carriere degli studenti **[Riferimento Allegato: Formazione Tutori]**;

- per la Facoltà di Filosofia, data la peculiarità dell'organizzazione didattica, si sono organizzati incontri ad hoc con la Responsabile del monitoraggio carriere per adattare il sistema di report dei dati alle esigenze della Facoltà;
- il 23 novembre la Presidente del PQA è intervenuta al CdF di Psicologia per illustrare gli Esiti del Riesame con gli Organi di Governo;
- nei Consigli di Facoltà di giugno i rispettivi membri del PQA sono intervenuti per ricordare ai Colleghi Docenti l'importanza della corretta compilazione del Syllabus **[Riferimento Allegato: Formazione Syllabus]**;

Degli incontri si fa nota nei verbali dei Consigli di Facoltà.

Sono stati organizzati incontri ad hoc su problematiche specifiche, in particolare con i Presidenti di CCdS Prof. Cavallaro, CdS di Medicina e Chirurgia e Prof. Salonia CdS di IMDP.

Il PQA ha inoltre coordinato le attività di formazione dell'ufficio di Public Engagement (PE) che ha organizzato diversi incontri formativi sull'attività di PE e la formazione erogata dal personale della Biblioteca riguardante l'utilizzo di piattaforme dedicate alla gestione dei testi e del materiale didattico.

## **2.6 Azioni mirate al miglioramento dei processi del Sistema di AQ di Ateneo**

L'Ateneo si è fatto carico di diversi progetti volti al miglioramento dei processi del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo. Questi progetti coinvolgono sia il personale amministrativo sia il personale docente, mentre il PQA, oltre ad un'azione propositiva di nuove aree di intervento, si occupa del monitoraggio del loro avanzamento.

- **Monitoraggio carriere degli studenti**

Durante quest'anno accademico sono stati analizzati i dati inerenti alle carriere di studenti appartenenti a diversi CdS. L'obiettivo di questa revisione è stato quello di mettere a punto un diverso sistema di reporting dei dati delle carriere studenti per dare uno strumento utile e di più facile consultazione al Presidente di CdS e ai Tutori. Questo sistema permette di evidenziare situazioni problematiche tali da prefigurare un ritardo della conclusione del percorso di studi oltre il termine previsto, in modo da permettere interventi tutoriali preventivi. Il nuovo sistema di report delle carriere è entrato in uso durante il primo semestre dell'anno accademico 2021-22 ed è stato utilizzato per la relazione del monitoraggio delle carriere del I semestre 2021-2022. La Procedura Operativa (PO 52) che definisce il processo è in fase di finalizzazione.

- **Questionario Post-esame sull'attività formativa**

Altra novità di quest'anno è stata, in via sperimentale, l'introduzione del questionario Post-esame per ogni attività formativa. In seguito a una precisa richiesta degli studenti pervenuta al Presidio è stato sviluppato un questionario messo a disposizione degli studenti per la compilazione in fase di iscrizione al nuovo anno accademico o in fase di domanda di Laurea. I risultati sono stati messi a disposizione del singolo Docente, nella propria pagina intranet, e visibili ai Presidenti di CdS di riferimento per le loro valutazioni. **[Riferimento Allegato: Questionario Post Esame]**

- **Questionario APRO**

In fase ancora di finalizzazione rimane il questionario sulle attività APRO dei corsi di Medicina. In questo caso il questionario è mirato alla valutazione dell'attività svolta nei reparti ospedalieri per monitorare il coinvolgimento degli studenti nella quotidianità. Con l'aiuto dei Responsabili clinici di queste attività si sta predisponendo la parte del questionario inerente alle attività chirurgiche. L'obiettivo è di fornire uno strumento utile alla rilevazione di eventuali criticità formative agli organizzatori delle attività e ai Presidenti dei CdS. Si prevede di avere a disposizione il questionario per il prossimo anno accademico.

- **Gestione Disabilità e DSA**

Il PQA ha promosso un incontro in data 10 maggio 2022 con il Delegato Rettorale alle Disabilità e Pari opportunità, Prof.ssa Anna Ogliari, e con la referente dell'ufficio di Ateneo che si occupa di inclusione. Si è reso necessario questo incontro per affrontare insieme ai Presidenti e ai Responsabili dei CdS interessati le diverse problematiche di gestione delle DSA e Disabilità. I suggerimenti sono stati recepiti all'interno della revisione in atto della Procedura operativa **PO 46 "Disabilità e DSA"**.

Il PQA ha inoltre gestito le Segnalazioni, le Non Conformità, le Azioni correttive e di miglioramento afferenti al SGQ ISO 9001:2015 che sono riportate nella seguente tabella:

Anno	Segnalazioni	Non conformità	Azioni correttive	Azioni di Miglioramento	Concluse	In corso
2019	7	5	3	4	7	
2020	4	3	3		4	
2021	9	6	2		9	
2022	1	1	1			1

**[Riferimento Allegato: Segnalazioni, NC, Azioni correttive e di miglioramento]**

## 2.7 Assicurazione della qualità della didattica Post-Graduate

Con riferimento all'offerta formativa di Ateneo successiva alla laurea, comprendente le Scuole di Specializzazione, i Dottorati di Ricerca, i Master e i Corsi Post Graduate (nel prosieguo, anche "offerta

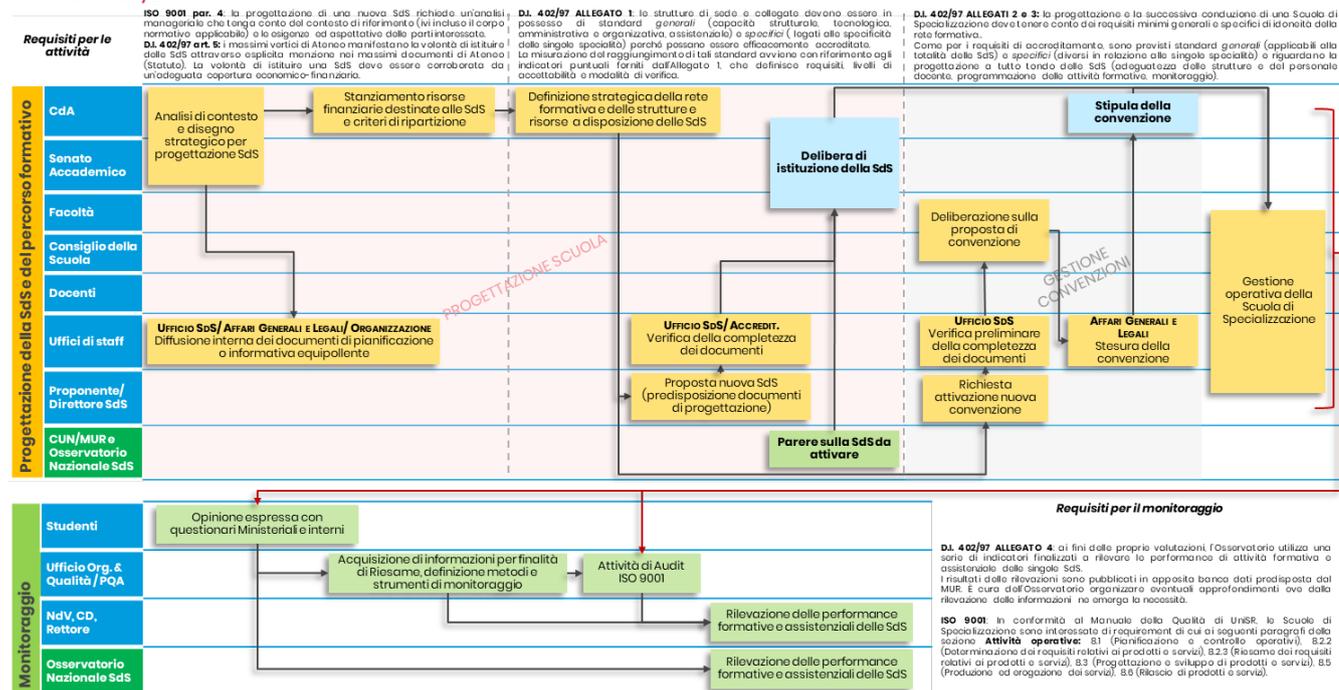
formativa Post-Graduate”), l’azione del PQA ha avuto come obiettivo principale l’affinamento dell’impianto del Sistema di Gestione della Qualità attivato negli anni precedenti. Nel seguito del presente paragrafo, tali azioni vengono ripartite per i singoli percorsi formativi con lo scopo di maggiore chiarezza espositiva.

## Scuole di Specializzazione

Le Scuole di Specializzazione, pur non rientrando nell’ambito AVA, sono di pieno interesse per il PQA in quanto incluse nel perimetro del dominio ISO 9001:2015. Nel corso del periodo di riferimento, accanto alle normali attività di supporto alla manutenzione della normativa interna di riferimento, il PQA ha avviato con il nuovo Responsabile del Polo Post Graduate, Dott.ssa Manuela Bettera, degli scambi volti a una mappatura delle attività dell’Ufficio [Riferimento Allegato: Monitoraggio Qualità Scuole di Specializzazione] in relazione ai requisiti normativi applicabili (nominalmente, il D.I. 402/17) con l’obiettivo di individuare eventuali *gap* che necessitassero di una migliore copertura attraverso la produzione di normativa interna dedicata. Da tali interlocuzioni ha origine la mappatura delle attività di seguito riportata e, in allegato per una miglior lettura:

### Mappatura requirement Scuole di Specializzazione

D.I. 402/2017 e ISO 9001





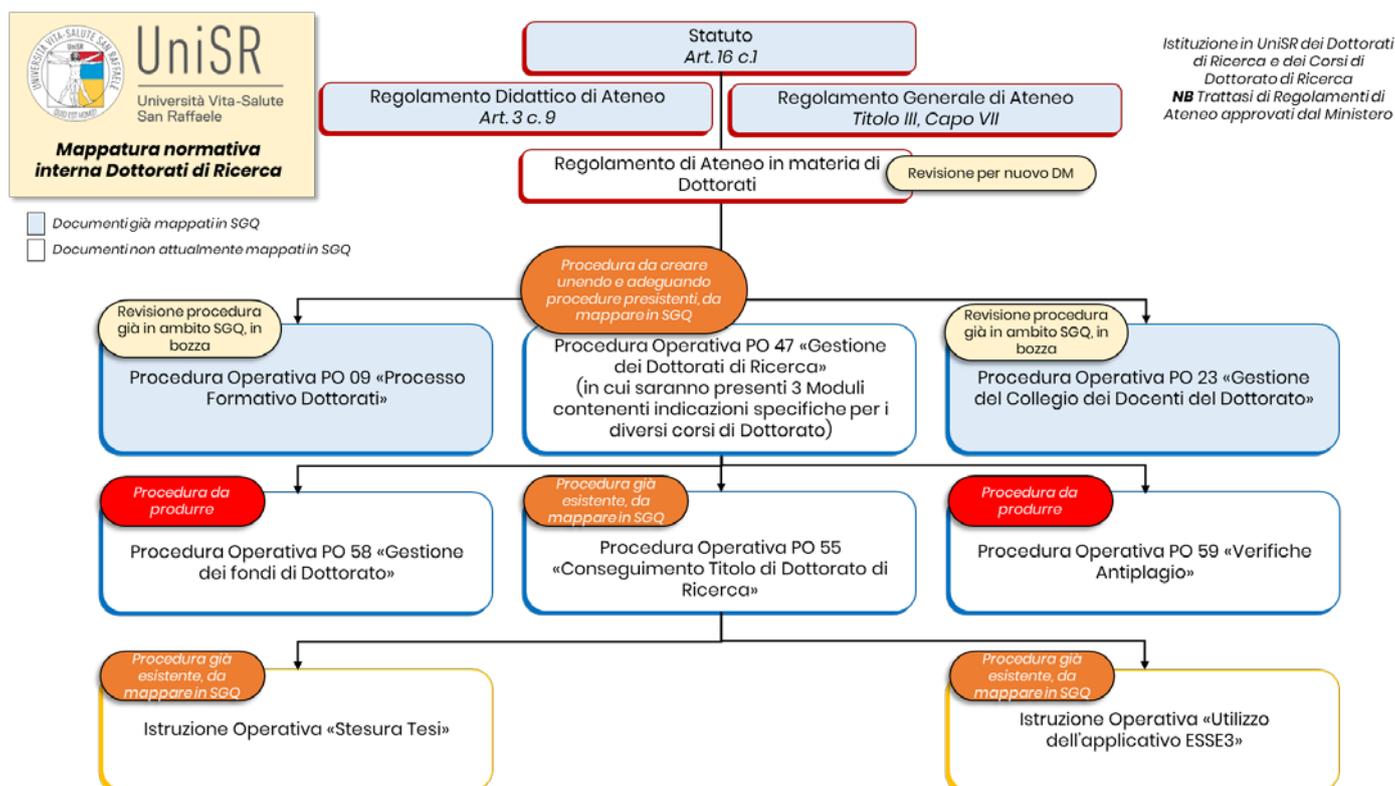
# UniSR

Università Vita-Salute  
San Raffaele

## Dottorati di Ricerca

Nel periodo di riferimento, l'impegno del PQA in relazione ai Dottorati di Ricerca si è sostanziato nell'aggiornamento delle procedure interne di riferimento, anche al fine di garantirne la conformità ai futuri requisiti AVA3.

L'impianto normativo interno in fase di attuazione per la regolamentazione dei Dottorati di Ricerca è riassunto nella grafica sottostante e in allegato per una miglior lettura:



## Master di I e II livello

A valle dell'attività di audit sull'Ufficio a seguito della riorganizzazione dell'Ateneo, è stato avviato dal PQA un percorso di aggiornamento della normativa di riferimento che ha portato a una più puntuale definizione delle attività intraprese:

**Università Vita-Salute San Raffaele**

Via Olgettina 58 – 20132 Milano

Tel. +39 02 91751 500

[www.unisr.it](http://www.unisr.it)

- ai fini della progettazione dei Master, attraverso l’emanazione della nuova Procedura Operativa **PO 07** “*Processo Formativo Master*”, nella quale sono individuate chiaramente le fasi di progettazione preliminare, approvazione e riesame di un Master Universitario; in aggiunta, sono stati acquisiti come Moduli della Procedura gli standard dei documenti di progettazione, anche ai fini di una migliore uniformità;
- ai fini della gestione dei Master, attraverso l’aggiornamento della Procedura Operativa **PO 50** “*Gestione Generale Master*”.

## Corsi e programmi Post Graduate

Con riferimento ai Corsi e Programmi Post Graduate il PQA, oltre a supportare gli Uffici competenti nella predisposizione della **PO 12** “Progettazione e Gestione di Corsi Post Graduate”, ha svolto una funzione di consulenza e indirizzo, per quanto di competenza, ai fini dell’ottenimento della certificazione dell’Ateneo come *provider* di crediti ECM.

### 2.8 Attività per l’AQ della Ricerca e della Terza Missione

Definiti sostanzialmente i Processi riguardanti l’assicurazione della qualità della didattica, il PQA ha iniziato ad occuparsi dei requisiti richiesti per l’assicurazione della qualità della ricerca e terza missione con specifico riferimento alla progettazione e all’organizzazione di tali Missioni di UniSR.

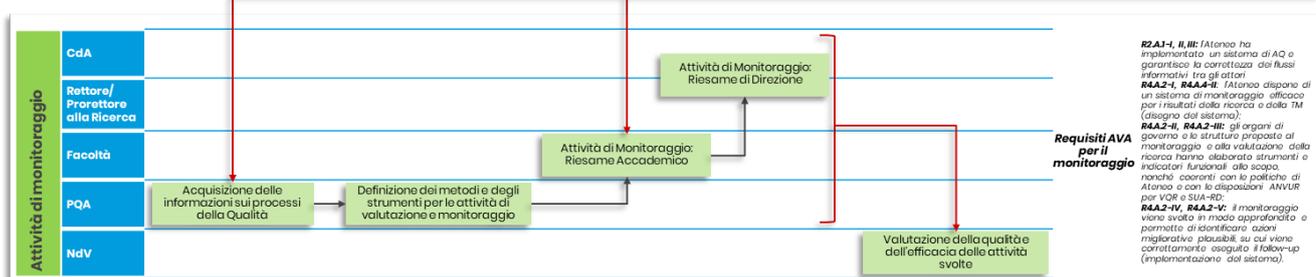
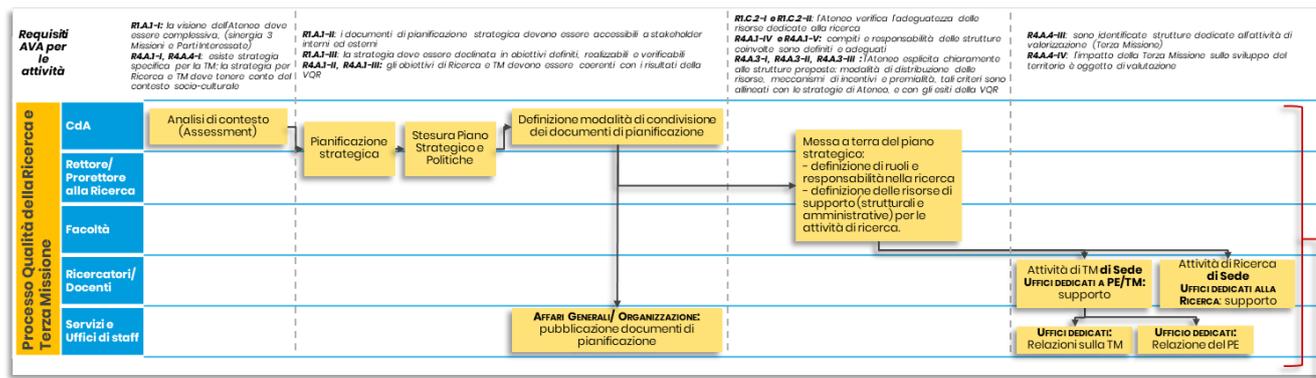
In sede di riesame con gli Organi di Governo il PQA ha avanzato una proposta di allineamento dell’organizzazione della ricerca di UniSR alle linee guida dettate dall’ANVUR. Le figure sotto riportate, e in allegato per una miglior lettura, illustrano il flusso delle informazioni proposto sia per i Requisiti di Sede sia per i Requisiti delle Facoltà:



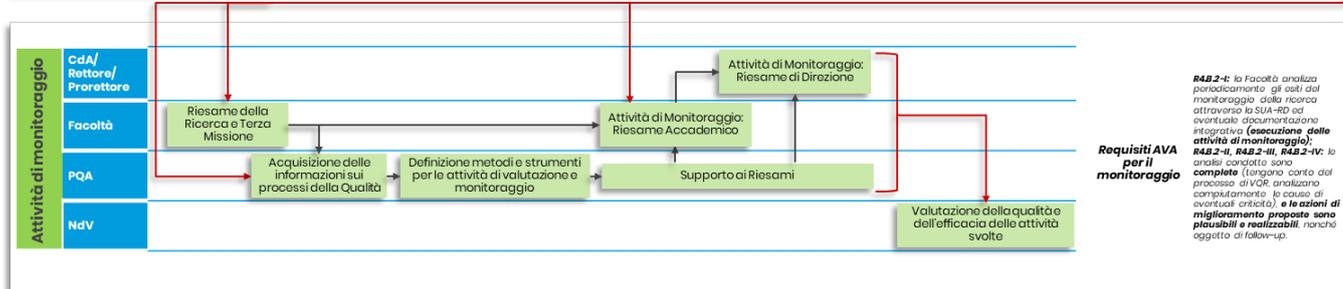
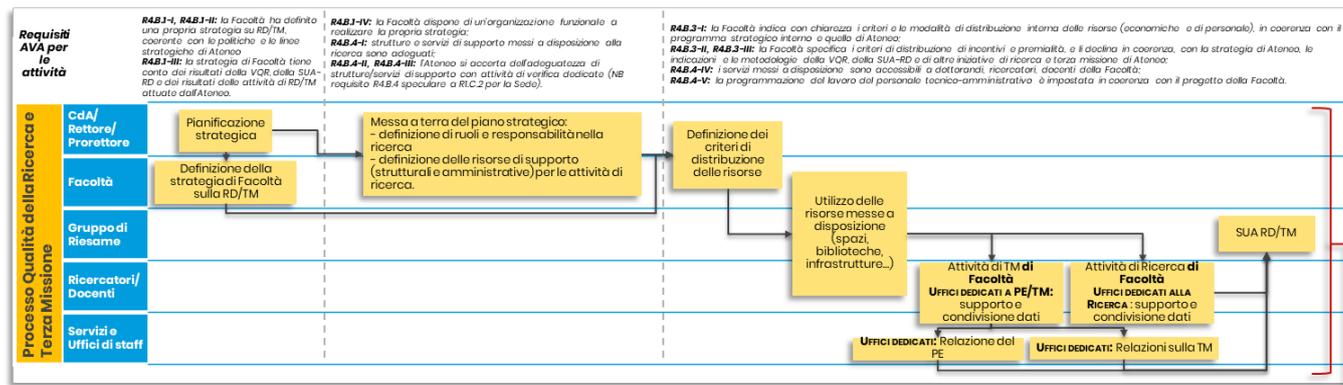
# UniSR

Università Vita-Salute  
San Raffaele

## Mappatura attività sensibili AVA: Requisiti di Sede Ricerca e Terza Missione



## Mappatura attività sensibili AVA: Requisiti di Facoltà Ricerca e Terza Missione



Università Vita-Salute San Raffaele

Via Olgettina 58 - 20132 Milano

Tel. +39 02 91751 500

www.unisr.it



# UniSR

Università Vita-Salute  
San Raffaele

Gli organi di Governo hanno a grandi linee apprezzato la proposta; è in atto una valutazione dei punti cui adeguare la stesura della normativa di Ateneo che definisca:

- la formalizzazione del macro-processo della Ricerca e della Terza Missione, con particolare riferimento ai flussi informativi in entrata e in uscita dal processo nelle fasi di progettazione, pianificazione, monitoraggio e riesame (indicatori e target);
- definizione di ruoli e responsabilità;
- pianificazione delle attività anche presso enti convenzionati;
- formalizzazione dei processi della Ricerca e della Terza Missione;
- introduzione di indicatori per la valutazione della ricerca e della terza missione, da sottoporre a valutazione periodica al fine di individuare eventuali spunti di miglioramento.

Il PQA si è occupato inoltre di facilitare la compilazione della Scheda SUA-RD e del Riesame della Ricerca e della Terza Missione e per questo scopo ha:

- Organizzato un incontro con i responsabili degli uffici coinvolti nella raccolta dei dati;
- Organizzato un incontro tra le direzioni di UniSR e OSR per l'ottimizzazione della raccolta dati;
- Raccolto e vagliato tutti i dati provenienti dai vari uffici e inviato a ciascuna Facoltà i dati pertinenti.

Il PQA ha quindi chiesto a ciascuna Facoltà, oltre all'esecuzione del riesame annuale della produttività scientifica della Facoltà, di produrre la Scheda SUA-RD utilizzando il nuovo modello, da predisporre entro la fine di luglio 2022. Durante l'anno, come già riportato, è stato aggiornato il Processo di gestione del Public Engagement mediante l'emissione di una Procedura operativa dedicata in sostituzione delle precedenti linee guida. Tale Procedura Operativa è stata messa a disposizione dei Docenti per la compilazione della parte a loro riservata nella piattaforma IRIS-RM, utile alla raccolta delle attività di Terza Missione.

**[Riferimento Allegato: Relazione PE]**

## **2.9 Attività di aggiornamento**

La Presidente del PQA si è associata agli altri Presidenti dei PQA delle Università Lombarde in un Network dei Presidi Lombardi, finalizzato allo scambio di informazioni e attività di consulenza reciproca.

**Università Vita-Salute San Raffaele**

Via Olgettina 58 – 20132 Milano

Tel. +39 02 91751 500

[www.unisr.it](http://www.unisr.it)

Nel periodo di riferimento, la Presidente del PQA si è resa promotrice di un incontro del Network tenutosi il 25 novembre 2021 [**Riferimento Allegato: Invito e Presentazione Evento**]. Durante questo convegno sono stati riportati gli esiti di precedenti incontri di due gruppi di lavoro che hanno affrontate due problematiche sollevate dai Presidenti dei PQA. Un gruppo ha messo a confronto le linee guida dei diversi Atenei stilate per le CPDS, sottolineandone le problematiche; il secondo gruppo ha relazionato le iniziative rivolte all'istituzione e all'erogazione dell'Open Badge. La seconda parte dell'incontro è stata invece dedicata alla presentazione da parte del Prof. Massimo Tronci, membro del consiglio direttivo dell'ANVUR, dei nuovi Ambiti di Valutazione del DM 1154/2021. In particolare, si è discusso il ruolo dei PQA nel nuovo sistema AVA3.

Inoltre, la Presidente del PQA ha partecipato all'indagine promossa dalla CRUI e agli incontri organizzati dalla CONPAQ (Coordinamento Nazionale dei Presidi della Qualità di Ateneo) riguardanti il nuovo Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA 3):

- in data 25 maggio 2022 ha partecipato all'incontro in cui il prof. Massimo Tronci ha presentato l'impianto del nuovo modello AVA 3;
- in data 28 giugno 2022 ha presenziato alla riunione dei Presidi della Qualità in cui sono stati presentati e discussi i risultati dell'indagine da inviare all'ANVUR in un contributo unitario.

### **3. Criticità**

Le criticità che il PQA ritiene ancora aperte riguardano in primis la crescente e continua esigenza di formazione dovuta anche al crescente numero di nuove risorse di Docenza e di personale amministrativo di Ateneo. Si ritiene di poter sopperire a questa criticità mediante modalità di formazione di didattica innovativa di cui si valuterà l'efficacia nel prossimo anno.

Un'altra criticità risiede nel continuo aggiornamento della normativa ministeriale e di conseguenza la costante necessità di rivedere la normativa interna di Ateneo e di procedere con ulteriore formazione dei docenti e del personale tecnico-amministrativo. Si auspica che la ristrutturazione della documentazione consenta di apportare le dovute modifiche in tempi ristretti e con modalità più funzionali.

Rimane ancora da ottimizzare l'efficacia dei flussi informativi tra gli organi e i servizi dell'Ateneo. Si auspica altresì che la nuova mappa operativa dei processi faciliti la condivisione delle informazioni nei tempi stabiliti.

## 4. Conclusione e obiettivi futuri

### Conclusione

Le attività previste dal PQA per l'anno accademico 2021-22 sono state concluse o avviate come si evince dalla tabella sotto riportata:

<b>Argomento</b>	<b>Stato avanzamento lavori</b>	<b>Eseguito</b>
Predisposizione delle Schede di verifica del superamento delle criticità di Sede, Facoltà e CdS rilevate dalla CEV	Come allegato alla presente relazione;	✓
Linee guida SUA-CdS per il miglioramento della trasparenza in materia di offerta formativa	Predisposta PO 24 sull'esecuzione dei processi di qualità con le indicazioni per la redazione della SUA-CdS;	✓
Completamento della revisione del Sistema di Monitoraggio Carriere degli studenti finalizzato anche all'autovalutazione da parte dello studente;	Predisposizione di un nuovo sistema di monitoraggio carriere come presentazione allegata alla presente relazione;	✓ <i>con esclusione del processo di autovalutazione dello studente ritenuto non fattibile</i>
Consolidamento dei processi di AQ attraverso la formazione continua;	Come da presentazioni allegate alla presente relazione;	✓
Promozione della cultura dell'AQ attraverso nuovi strumenti e nuove metodologie di didattica innovativa;	Predisposizione in Black Board e in Wiki di attività formative ed informative mirate alla promozione della cultura dell'AQ;	✓
Consolidamento del rapporto tra referenti di AQ e servizi amministrativi di supporto;	Attraverso incontri di formazione e condivisione;	✓
Digitalizzazione del Sistema di Gestione delle azioni correttive e di miglioramento;	Avvio progetto ed incontro con fornitore;	<b>In corso</b>

<p>Revisione del Sistema di archiviazione documentale per una più agevole condivisione con i diversi attori dell'Assicurazione della Qualità.</p>	<p>Avvio progetto per nuovo documentale di ateneo che accoglierà tutta la documentazione del SGQ.</p>	<p style="text-align: center;"><b>In corso</b></p> <p><i>A seguire sarà avviato un progetto di revisione del sistema di archiviazione documentale integrato con il nuovo documentale di ateneo.</i></p>
---	---	---

## Obiettivi futuri

Gli Obiettivi per il prossimo anno sono:

- Continuare la formazione e la promozione della cultura della qualità;
- Definire il sistema informatico di monitoraggio delle segnalazioni;
- Rivedere il sistema di archiviazione documentale integrato con il nuovo documentale di ateneo;
- Gestire i questionari dei servizi;
- Gestire i questionari di valutazione delle APRO;
- Gestire i questionari delle attività post-laurea (Tutti);
- Rivedere la documentazione AVA per l'inserimento delle attività post-laurea (in particolare per i Dottorati di ricerca);
- Monitorare il processo della ricerca e terza missione;
- Adeguare il Sistema di AQ di Ateneo al sistema AVA3 a seguito dell'emanazione delle linee guida da parte dell'ANVUR.

## Allegati ad esclusivo uso interno

- Verbali degli incontri del PQA
- Verbale del Riesame Accademico e diapositive
- Verbale del Riesame Direzione e presentazione
- Sintesi delle azioni di miglioramento
- Sintesi delle osservazioni CEV
- Formazione CPDS
- Formazione dei Tutori (Monitoraggio carriere)
- Formazione sul Syllabus
- Formazione SUA-CdS

- Formazione dei Presidenti e del Polo didattico
- Segnalazioni, NC, Azioni Correttive e di miglioramento
- Questionario Post Esame
- Relazione PE
- Invito e la presentazione dell'evento organizzato per il Network dei PQA
- Monitoraggio Qualità Scuole di Specializzazione
- Tavole della Relazione del Presidio della Qualità