



# Relazione del Presidio della Qualità

## Sommario

1. INTRODUZIONE (ANNO 2019: GENNAIO 2019– LUGLIO 2019) .....	2
2. COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ .....	3
3. FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ .....	3
4. DOCUMENTI RELATIVI ALLE POLITICHE E AL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ.....	4
5. MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI ATENEO .	6
6. ATTIVITÀ PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA .....	7
7. ATTIVITÀ PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE....	7
8. PREPARAZIONE DELLA VISITA CEV.....	7
9. AGGIORNAMENTO PERIODO SETTEMBRE 2019– OTTOBRE 2019 .....	9





## 1. Introduzione (Anno 2019: gennaio 2019– luglio 2019)

L'Università Vita-Salute San Raffaele (UniSR) ha adottato la modalità organizzativa del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) dal 2004, imperniata su un gruppo di lavoro composto da risorse interne inizialmente denominato "Comitato Qualità" (CQ), costituito da due responsabili qualità, amministrativo e accademico, con incarichi di responsabilità all'interno dell'Ateneo, che si avvalevano di figure specialistiche interne a supporto delle diverse attività.

L'adozione dell'AVA nel 2013 ha determinato la trasformazione del CQ in "Presidio Qualità", con rappresentanza paritetica tra personale amministrativo e personale accademico.

La visita della commissione degli esperti valutatori (CEV) presso l'UniSR ai fini dell'Accreditamento periodico era prevista nel 2018. A seguito dell'analisi documentale la visita è stata rinviata all'anno successivo: si svolgerà dal 21 al 25 ottobre 2019.

Il Presidente del CdA, in accordo con il Rettore, ha dato mandato alla Prof. Sonia Levi di istituire un nuovo Presidio di Qualità di Ateneo (PQA). La Prof. Levi ha ricevuto l'incarico formale dal Presidente dell'Ateneo in data 14 dicembre 2018. La composizione del PQA è stata rinnovata nella compagine accademica con specifiche lettere di nomina biennale. Il nuovo PQA si è riunito per la prima volta l'8 gennaio 2019. Per questa ragione, questo documento contiene la relazione delle attività del PQA ristrette al periodo temporale compreso da gennaio 2019 a luglio 2019 e non già riferite ad un'intera annualità.

Durante questi primi mesi di attività il PQA si è riunito in 11 incontri collegiali, i cui verbali sono allegati al presente documento.

Questa relazione descrive i principali risultati delle attività svolte dal PQA negli ambiti previsti dalla [linee guida ANVUR](#). In particolare, nel seguito vengono descritti i risultati riguardanti le attività di:

- formazione e diffusione della cultura della qualità;
- revisione della documentazione del sistema di qualità;
- miglioramento dei processi del sistema di assicurazione della qualità;
- assicurazione della qualità della didattica;
- assicurazione della qualità della ricerca e della terza missione;
- attività di preparazione alla visita per l'accREDITamento.

Il PQA ha svolto il proprio lavoro in sintonia e piena collaborazione con gli Organi di Governo (Rettore e Consigliere Delegato) e con gli Uffici di Ateneo, che hanno permesso un confronto continuo e approfondito sugli interventi da intraprendere e sulle iniziative per il miglioramento dei processi di Assicurazione della Qualità (AQ) all'interno dell'Ateneo medesimo. In particolare, il PQA appena istituito ha preso in carico le osservazioni della CEV ed ha approntato sia un Riesame Accademico con i Presidi delle tre Facoltà (22 gennaio 2019) sia un Riesame con gli Organi di Governo (15 febbraio 2019) per illustrare le azioni da intraprendere per il



miglioramento dell'assicurazione della qualità ed in vista della visita per l'accreditamento. Inoltre, la Presidente del PQA ha partecipato a 2 incontri con il Nucleo di Valutazione ed è intervenuto in Senato accademico per informare i Presidenti dei CdS delle azioni pianificate dal PQA per il periodo cui la presente relazione si riferisce.

In aggiunta, per la parte gestionale dell'Assicurazione della Qualità delle attività dell'Ateneo, l'UniSR si avvale anche del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015. Per una maggior integrazione dei due sistemi gestionali la responsabile di tale sistema (sig.ra Paola Macalli) è anche membro del PQA.

## 2. Composizione del Presidio della Qualità

Il PQA dell'Università Vita-Salute San Raffaele è composto da:

Prof.ssa Sonia Levi, Presidente  
Dott. Maurizio Barilari  
Dott.ssa Alessia Fona  
Sig.ra Paola Macalli  
Prof. Duilio Manara  
Prof. Roberta Sala  
Studente eletto dal Consiglio degli studenti

## 3. Formazione e diffusione della cultura della qualità

Le attività del PQA nell'ambito della formazione e diffusione della cultura della qualità sono state organizzate in tre ambiti principali:

- a) *attività riguardanti la diffusione della cultura della qualità rivolte a tutte le componenti dell'Ateneo che mirano ad aumentare la conoscenza sulla materia e a sensibilizzare il personale docente e tecnico-amministrativo.*

Tra febbraio e maggio 2019 il PQA ha organizzato 3 incontri di formazione per sensibilizzare tutte le componenti dell'Ateneo sui temi dell'AQ. In particolare, gli incontri sono stati indirizzati ai docenti, ai dirigenti amministrativi e al personale tecnico-amministrativo responsabili dei processi della didattica, della ricerca, della terza missione e dell'AQ. Inoltre, sono stati invitati a tali incontri i Presidi di Facoltà, i Presidenti e i Coordinatori dei CdS oltre che tutti gli amministrativi coinvolti nella gestione dell'Assicurazione della Qualità. In questi incontri si è anche istruito il personale docente ed amministrativo sulle nuove modalità di gestione della documentazione di Ateneo (mediante strumento di archiviazione detto "sharepoint").



*b) Attività di formazione e della diffusione della cultura della qualità rivolta ai rappresentanti degli studenti.*

Il Presidio ha inoltre pianificato una serie di incontri rivolti ai rappresentanti degli studenti, finalizzati ad incrementare l'attenzione rispetto al tema dell'AQ e a promuovere le competenze specifiche della componente studentesca. Un primo incontro tra la Presidente del PQA e i Rappresentanti degli studenti di tutti i CdS, svoltosi il 1 luglio ultimo scorso, ha messo le basi per una proficua collaborazione tra le due componenti. In questo primo incontro sono stati programmate ulteriori riunioni di formazione: si terranno a settembre per la formazione dei rappresentanti e a ottobre per tutta la componente studentesca.

*c) Attività mirate alla preparazione delle singole componenti dell'Ateneo alla visita di accreditamento.*

Il PQA ha svolto attività indirizzate alla presentazione della visita della CEV allo scopo di coinvolgere la comunità accademica nella fase di preparazione documentale propedeutica all'esame a distanza. Le attività hanno riguardato i docenti, i dirigenti e il personale tecnico-amministrativo, con presentazioni delle nuove procedure per la gestione della documentazione. Inoltre, la Presidente del PQA è intervenuta in occasione di consigli presso le Facoltà per aggiornare il corpo docente sullo stato di avanzamento delle azioni decise in sede di Riesame con gli Organi di Governo onde rispondere alle osservazioni della CEV. Parallelamente, sono stati organizzati diversi momenti di condivisione di buone pratiche e formazione interna, che hanno visto la partecipazione dei soggetti maggiormente interessati ai processi dell'AQ nell'Ateneo.

Tali incontri saranno riproposti al rientro dalla pausa estiva.

#### 4. Documenti relativi alle Politiche e al Sistema di Assicurazione della Qualità

Preso atto delle segnalazioni della CEV, il PQA ha provveduto a un'ampia riorganizzazione e a un significativo aggiornamento dei documenti di indirizzo delle "Politiche della Qualità di Ateneo" e del "Sistema della Qualità di Ateneo".

Il processo di revisione e aggiornamento ha avuto inizio con la proposta di revisione dello Statuto che è attualmente in fase di verifica da parte del MIUR.

I principali interventi di integrazione e modifica sono qui si seguito elencati:

- la previsione del PQA tra gli organi di governo;
- la previsione di un maggiore coinvolgimento degli studenti nella gestione dell'Università, attraverso le proprie rappresentanze, secondo modalità definite in un regolamento istituzionale approvato dal Consiglio di Amministrazione;
- il dettaglio analitico, necessario per rendere chiara e trasparente l'organizzazione accademica, dell'articolazione dell'Ateneo in Facoltà, cui sono attribuite le funzioni



didattiche, formative, della ricerca scientifica e della terza missione.

Il PQA ha inoltre rielaborato il documento "[Politiche della Qualità](#)" pubblicato sul sito dell'Ateneo. Tale documento ha lo scopo di declinare il concetto di qualità all'interno della visione e della missione dell'Università Vita-Salute San Raffaele in accordo con quanto previsto dalla Legge 240/2010, dal d.lgs. 19/2012, dal d.m. 6/2019 e dalle linee guida dell'ANVUR; il documento è stato aggiornato ed approvato dal CdA in data 22 luglio 2019.

Inoltre, è stata redatta una serie di documenti per meglio definire i criteri e gli strumenti che ispirano le principali aree di attività dell'Ateneo in linea con le linee guida ANVUR. In particolare, si è provveduto a redigere/aggiornare i seguenti regolamenti, disponibili sul [sito di Ateneo](#):

- Regolamento sul Processo di Assicurazione della Qualità (DR n. 6079/2019) - in vigore dal 19 giugno 2019
- Regolamento sull'Esecuzione dei Processi di Assicurazione della Qualità (DR n. 6081/2019) - in vigore dal 19 giugno 2019
- Regolamento del Nucleo di Valutazione di Ateneo (DR n. 6076/2019) - in vigore dal 19 giugno 2019
- Regolamento del Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) (DR n. 6078/2019) - in vigore dal 19 giugno 2019
- Regolamento sull'Esecuzione del Processo di Monitoraggio delle Attività di Public Engagement (DR n. 6080/2019) - in vigore dal 19 giugno 2019

In particolare, il "Regolamento sul Processo di Assicurazione della Qualità" descrive il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'UniSR, definendo gli attori con i rispettivi ruoli e i processi necessari all'Assicurazione della Qualità. I dettagli operativi di ogni processo sono contenuti in specifiche procedure, descritte nel Regolamento sull'Esecuzione dei Processi di Assicurazione della Qualità. Questi documenti sono stati condivisi con tutti i principali attori dell'assicurazione della qualità ed approvati dal CdA dell'UniSR in data 10 giugno 2019.

il PQA ha anche riscontrato che le pagine del sito web di Ateneo dedicate all'AQ necessitavano di essere aggiornate e in parte riprogettate al fine di:

- renderle più conformi ai requisiti ANVUR;
- dare maggiore visibilità all'AQ;
- stimolare la partecipazione di tutti i portatori di interesse ai processi dell'AQ;
- rendere maggiormente fruibili gli indicatori dell'AQ ai portatori di interesse.

Al termine del processo di revisione della documentazione anche le pagine del sito web dedicate all'AQ sono state aggiornate. Un ulteriore aspetto su cui il PQA è intervenuto è la predisposizione, l'invio e la pubblicazione online dei dati di soddisfazione degli studenti.



Resta da completare la pubblicazione sul sito dell'Ateneo, per alcuni CdS di alcune informazioni relative alle svolgimento delle attività formative, in specie relativamente alle modalità di svolgimento della valutazione dell'apprendimento in funzione delle competenze attese (descrittori di Dublino). Per migliorare la chiarezza e la reperibilità delle informazioni sul sito web, il POA ha deciso di sostituire gli attuali applicativi utilizzando sistemi più funzionali (U-GOV). A tale scopo è stato previsto un nuovo progetto dal titolo: "Studio di fattibilità su standardizzazione di tutte le informazioni relative alla programmazione didattica", che verrà sviluppato nel corso del nuovo anno accademico.

## 5. Miglioramento dei processi del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo

Uno dei principali problemi legati alla compilazione della documentazione richiesta dal Sistema di Assicurazione della Qualità è stato il reperimento delle informazioni e dei dati rilevati dai vari uffici. Il POA ha considerato necessario intervenire per il miglioramento della gestione della documentazione e per facilitare il lavoro delle segreterie. È stato quindi rivisto l'intero impianto di archiviazione della documentazione necessaria alla compilazione delle schede SUA, SUA-RD, monitoraggio annuale, relazioni CPDS, monitoraggio carriere studenti e questionari di valutazione, al fine di agevolare l'accesso agli attori coinvolti in tali incarichi. Con l'ausilio dell'Ufficio Informatico di Ateneo si è sviluppato e reso operativo un sistema di archiviazione centralizzato (Sharepoint), accessibile con le medesime credenziali di accesso alla e-mail di Ateneo, sul quale tutto il materiale prodotto durante l'anno accademico viene classificato. Si è, inoltre, provveduto a facilitare la consultazione dei risultati dei questionari della didattica mettendo a disposizione ai Presidenti delle CPDS anche i dati grezzi mediante un accesso al database interno.

Inoltre, il POA ha gestito, in accordo con il Delegato Rettorale alla didattica tradizionale (Prof. Fabio Grohovaz, membro del Nucleo di Valutazione), incontri volti alla revisione delle procedure inerenti la gestione dei dati di monitoraggio dell'attività didattica. A seguito di questi incontri (Verbali allegati) sono stati pianificati nuovi progetti da eseguire nel nuovo anno accademico.

Sono state aperte le seguenti schede progetto:

- "Tutorato didattico e monitoraggio carriere: un nuovo sistema di implementazione e trasmissione degli indicatori accademici degli studenti"
- "Nuovo sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti"
- "Studio di fattibilità sulla creazione di una base dati unica sulla programmazione didattica"



## 6. Attività per l'Assicurazione della Qualità della Didattica

In accordo a quanto previsto dalla normativa ANVUR, il PQA ha provveduto a svolgere attività di organizzazione e verifica della compilazione delle SUA-CdS, Rapporti di Riesame Ciclico, Schede di Monitoraggio Annuali e Relazioni Annuali delle CPDS.

In tutti i processi collegati alla didattica il PQA ha lavorato in stretta collaborazione con tutto il personale docente e tecnico-amministrativo. Sono stati organizzati periodici incontri di lavoro per coordinare gli interventi e le attività di monitoraggio dei processi. Inoltre, il PQA ha svolto un'azione di controllo della redazione e della pubblicazione della SUA-CdS, della discussione in sede di Consigli di Facoltà o nei CdS.

## 7. Attività per l'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione

Per quanto riguarda la SUA-RD, il PQA ha atteso, dal MIUR e dall'ANVUR, indicazioni utili ad avviare il processo di compilazione della scheda. Con l'approssimarsi della visita di accreditamento, in mancanza di aggiornamenti in merito, si è deciso di utilizzare il modello di Scheda SUA-RD partendo dall'ultimo disponibile, selezionando i quadri di maggiore importanza e provvedendo a popolare quelli con informazioni in possesso dell'Ateneo. Il PQA ha chiesto a ciascuna Facoltà di produrre tale documento oltre all'esecuzione del riesame annuale della produttività scientifica della Facoltà.

Il PQA ha richiesto di strutturare e regolamentare le numerose attività di Terza Missione che il personale Docente svolge da tempo per l'Ateneo. Effettivamente, UniSR si è recentemente dotato di un regolamento per la valorizzazione e il monitoraggio delle attività di Terza Missione svolte dal personale dell'Ateneo (Regolamento sull'Esecuzione del Processo di Monitoraggio delle Attività di Public Engagement).

## 8. Preparazione della visita CEV

Oltre alle attività volte a presentare la visita della CEV e a coinvolgere la comunità accademica nella fase di preparazione documentale propedeutica all'esame a distanza (descritta al punto 3c della presente relazione), il PQA ha incontrato gli Organi di Governo per un aggiornamento sullo stato di avanzamento dei lavori necessari alla definizione del Piano Strategico avvenuto in data 22 maggio 2019.

Inoltre, il PQA ha pianificato incontri mirati alla presentazione della visita CEV rivolti ai Presidenti e ai Coordinatori dei CdS selezionati, i Presidi di Facoltà, il corpo Docente e il personale di segreteria. Negli incontri, previsti per il mese di settembre prossimo venturo, si illustreranno le



diverse fasi della visita e si affronteranno i diversi aspetti che potranno essere oggetto delle interviste nonché i punti di attenzione del sistema AVA.

Il PQA ha inoltre organizzato un momento di incontro e formazione con tutti i rappresentanti degli studenti che si terrà a fine settembre prossimo. L'obiettivo di questo incontro è quello di formare i rappresentanti degli studenti in modo che possano veicolare le informazioni utili sul sistema AVA ai loro compagni. Il PQA produrrà una sintesi del materiale di presentazione del sistema AVA da distribuire alle classi. In ottobre il PQA parteciperà ad incontri con le singole classi volti a presentare la visita CEV e a diffondere le informazioni che potranno essere utili a tutti gli studenti per partecipare fattivamente alle occasioni di incontro con la CEV.







## 9. Aggiornamento periodo settembre 2019– ottobre 2019

Oltre alla normale attività di monitoraggio della compilazione delle schede SUA e della attività di avvio del nuovo anno accademico, in questo periodo il PQA ha lavorato alla preparazione della visita periodica per l'accreditamento dell'Ateneo.

Tra settembre e ottobre il PQA si è riunito in 3 incontri collegiali a cui ha partecipato anche il rappresentante degli studenti (Dott. Miotto) e in 2 incontri operativi focalizzati alla preparazione della visita CEV. I verbali delle riunioni sono allegati al presente documento. Il lavoro del Presidio è stato attuato in concerto con gli Organi di Governo con i quali si è mantenuto un costante dialogo. Inoltre, il Presidente (PPQA) ha partecipato alla riunione del Senato Accademico, tenutasi in data 12-9-2019, dove ha illustrato gli avanzamenti dei lavori del PQA in merito alla messa a punto del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo. Il PPQA è anche intervenuta alla riunione del Nucleo di Valutazione del 7-10-2019 per aggiornare i membri riguardo alla preparazione della visita per l'accreditamento.

### Formazione e diffusione della cultura della qualità

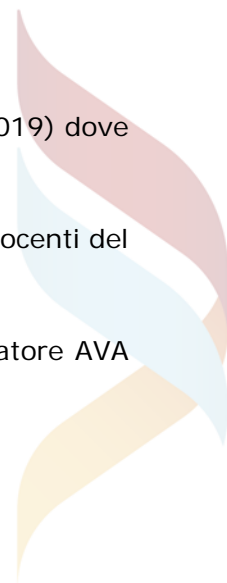
Sono stati effettuati diversi incontri di formazione destinati ai diversi gruppi, quali:

- Amministrativi e Docenti (18-9-2019)
- Rappresentanti Studenti (24-9-2019)
- Capi Servizi Amministrativi (14-10-2019)
- Segreterie Didattiche (15-10-2019)
- Incontri con le classi (16/17-10-2019)

Su espressa richiesta, il Presidente del PQA è intervenuta al CdF di Psicologia (24-9-2019) dove ha illustrato l'avanzamento dei lavori del Presidio.

Altri incontri informali sono stati condotti per rispondere a specifiche questioni con i Docenti del CdS di infermieristica (17-9-2019) e i Docenti del CdS di Biotecnologie (8-10-2019).

Inoltre, il Presidio ha organizzato un evento formativo condotto da un esperto valutatore AVA (26/27-9-2019).





## Revisione della documentazione del sistema di qualità

A completezza della documentazione, il PQA ha elaborato uno schema grafico del flusso delle informazioni tra gli attori del Sistema Qualità (in allegato) che è stato caricato nella pagina dedicata all'assicurazione della Qualità del sito web di Ateneo. E' stato anche depositato il nuovo Regolamento di Tutorato (D.R. n. 6179/2019) approvato dal CdA in data 16-10-2019.

## Miglioramento dei processi del sistema di assicurazione della qualità

A seguito della revisione della documentazione del sistema AVA e delle osservazioni effettuate dall'esperto valutatore sono stati aperti nuovi progetti volti ad ottimizzare sia la gestione della documentazione che le procedure. Di seguito viene riportato un elenco sintetico dei progetti attualmente in essere e che prevedono la loro attuazione durante il prossimo anno accademico.

### **Titolo Progetto**

Standardizzazione informazioni programmazione didattica  
Rilevazione delle opinioni delle parti interessate  
Analisi settore scientifico disciplinare  
Gestione segnalazioni  
Aggiornamento sito  
Offerta formativa Dottorati  
Scheda progetto WiFi Residenze  
Modello autovalutazione carriera studenti

Inoltre, sono state monitorate/decise le seguenti azioni correttive e di miglioramento che sono in fase di realizzazione:

### **Titolo Azione**

Offerta formativa BBM  
Tirocinio valutativo  
Obblighi formativi aggiuntivi  
Agenda on line  
Commissioni paritetiche  
Appelli d'esame  
Flussi informativi

Azione correttiva  
Azione miglioramento  
Azione correttiva  
Azione miglioramento  
Azione correttiva  
Azione miglioramento  
Azione miglioramento



## Attività di preparazione alla visita per l'accreditamento

Una sintesi della documentazione necessaria alla preparazione della visita di accreditamento è stata preparata ed inviata da parte del POA a tutti gli attori coinvolti e distribuita ai rappresentanti degli studenti per la loro condivisione con i compagni. Si sono svolti incontri dedicati alla verifica della documentazione depositata su *sharepoint* con i Docenti e le segreterie didattiche che lo hanno richiesto. Infine, sono stati preparati e condivisi con gli attori coinvolti i programmi della visita della Commissione CEV.

