



UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE

Manuale Sistema Assicurazione Qualità di Ateneo

Rev. 04
del 14/06/2024
Pag. 1 a 17

Indice

1.	<i>Presentazione dell'Ateneo</i>	2
2.	<i>Il Sistema Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo</i>	3
3.	<i>Politiche per la Qualità</i>	4
4.	<i>Scopo e campo di applicazione del Sistema in conformità alla norma UNI EN ISO 9001</i>	5
4.1	<i>Esclusioni paragrafi della norma UNI EN ISO 9001</i>	5
5.	<i>Il Sistema di Governo</i>	6
6.	<i>Il Sistema di AQ di Ateneo</i>	8
6.1	<i>Il Sistema AQ nei CdS</i>	9
6.2	<i>Il Sistema di AQ nei Dipartimenti</i>	12
6.3	<i>Sistema di AQ nei Corsi di dottorato di Ricerca</i>	14
6.4	<i>Sistema di AQ nei servizi amministrativi di supporto alla didattica</i>	16
7.	<i>Allegati</i>	17

Rev.	Data	Natura della revisione	Pagina
00	10/04/2018	Emissione	Tutte
01	09/05/2019	Sedi decentrate e allegati 3 e 4	3,4 e 6
02	29/10/2020	Aggiornamento riferimenti normativi e inserimento campo di applicazione e nuova sede	Tutte
03	07/10/2022	Revisione completa	Tutte
04	14/06/2024	Adeguamento Sistema AVA3	Tutte



1. Presentazione dell'Ateneo

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

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

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

Strutture didattiche-scientifiche

L'Ateneo è articolato in **16 strutture (12 Dipartimenti, 3 Facoltà, 1 Azienda Agraria)** a cui si aggiungono i **Centri Interdipartimentali e Interuniversitari di Ricerca e di Servizio**.

I Dipartimenti costituiscono la struttura fondamentale in cui si articola l'Ateneo. Sono strutture organizzative autonome, che raggruppano uno o più settori scientifico-disciplinari omogenei per fini o metodo, preposte allo svolgimento della ricerca scientifica e dell'attività didattica e formativa, nonché delle attività rivolte all'esterno ad esse correlate.

I Dipartimenti sono 12 denominati come segue:

- Ingegneria dell'Informazione – DII
- Scienze e Ingegneria della Materia, dell'Ambiente ed Urbanistica – SIMAU
- Ingegneria Industriale e Scienze Matematiche – DIISM
- Ingegneria Civile, Edile e Architettura – DICEA
- Scienze Cliniche Specialistiche ed Odontostomatologiche – DISCO
- Scienze Biomediche e Sanità Pubblica – DISBSP
- Medicina Sperimentale e Clinica – DIMSC
- Scienze Cliniche e Molecolari – DISCLIMO
- Scienze Economiche e Sociali – DISES
- Management – DIMA
- Scienze Agrarie, Alimentari ed Ambientali - D3A
- Scienze della Vita e dell'Ambiente – DISVA

Le Facoltà sono strutture di raccordo tra più Dipartimenti raggruppati in relazione a criteri di affinità disciplinare e funzionalità organizzativa, con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche e di gestione dei servizi comuni. Sono presenti tre Facoltà che coordinano i rispettivi Dipartimenti, e sono:

- Facoltà di Economia "G. Fuà"
- Facoltà di Ingegneria



- Facoltà di Medicina

L'Azienda Agraria Didattico-Sperimentale "P. Rosati" è struttura speciale dell'UnivPM a servizio delle Facoltà per la sperimentazione, la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze in ambito agrario e delle infrastrutture verdi in connessione con le attività didattiche, dimostrative e di ricerca del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali e con le attività del Centro Orto botanico di ricerca e servizio.

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

Amministrazione

L'Amministrazione è la principale struttura di servizio dell'Ateneo, con a capo il Direttore Generale, coadiuvato dal Direttore Generale Vicario.

L'organigramma dell'Amministrazione dell'Università Politecnica delle Marche si sviluppa su tre livelli organizzativi:

- **7 Aree strutturali o di coordinamento** con l'obiettivo di coordinare funzioni sinergiche in un'ottica di orientamento al servizio o di gestione efficiente dei processi di supporto; di queste le prime 3 aree sono riconducibili alle missioni di Ateneo mentre le altre 4 sono di supporto;
- **20 Servizi** di cui uno a Staff del Direttore Generale;
- **2 Centri**;
- **Uffici** con diversa declinazione di responsabilità in relazione all'esigenza organizzativa e alla natura del ruolo richiesto (ad esempio funzionale, specialistica o di coordinamento di una materia trasversale).

2. Il Sistema Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo

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

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

Il Sistema AQ è stato pertanto esteso, oltre che alla didattica, anche alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale.

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

esterna effettuata in modo chiaro e trasparente.

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

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

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

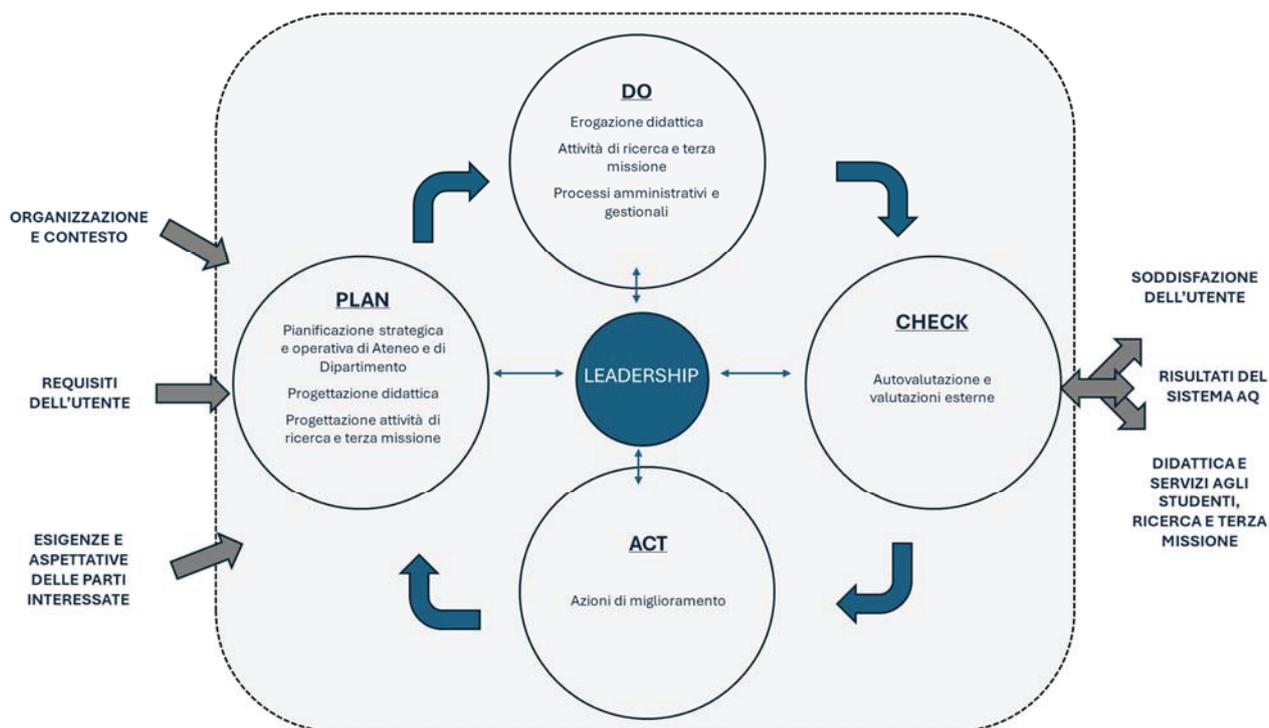


Figura 1

3. Politiche per la Qualità

Attraverso il Sistema AQ di Ateneo, trovano attuazione le Politiche per la Qualità di Ateneo. Esse sono definite dagli Organi di Governo, declinate dal Direttore Generale, dai Presidi, dai Direttori di Dipartimento e successivamente dai Presidenti dei Consigli di Corso di Studio/Consigli di Corso di Studio Unificati (CCdS/CUCS) e dalla rete dei Responsabili qualità in obiettivi misurabili. Esse sono dichiarate nel Piano Strategico di Ateneo, nei Piani Strategici di Dipartimento e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione e assumono quindi una dimensione trasversale a tutte le aree strategiche istituzionali.



L'implementazione delle politiche per la qualità è monitorata e garantita dal Presidio Qualità di Ateneo (PQA), riesaminata con cadenza almeno annuale durante il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema AQ e, infine, valutata dal Nucleo di Valutazione (NdV). Le Politiche per la Qualità sono comunicate a tutti i livelli dell'organizzazione a cura del Magnifico Rettore, al fine di ampliare la condivisione e la partecipazione attiva di tutte le parti interessate.

Le politiche per la qualità di Ateneo sono orientate a perseguire il miglioramento continuo delle strategie attuate dagli Organi di Governo, a identificare obiettivi adeguati e coerenti alle finalità istituzionali e a produrre adeguata fiducia che i processi per la formazione e la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti.

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

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

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

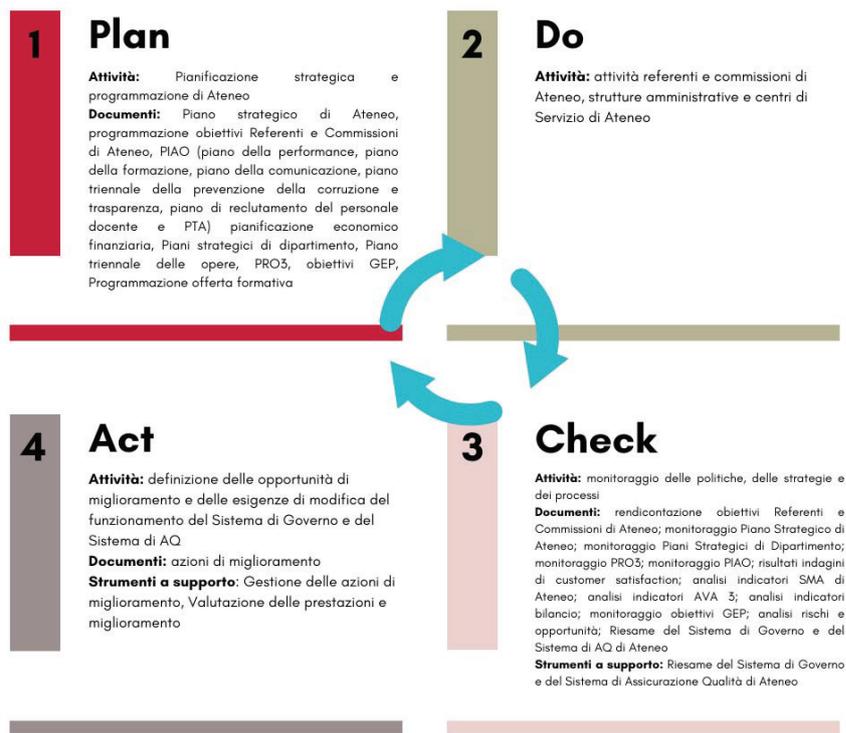
4.1 Esclusioni paragrafi della norma UNI EN ISO 9001

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

5. Il Sistema di Governo

Per Sistema di Governo si intende l'insieme di organi di Governo, definiti dallo Statuto e dai Regolamenti, che definiscono e attuano le politiche, le strategie e gli obiettivi strategici e operativi dell'Ateneo, in relazione alla Didattica, Ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale e tutti i processi amministrativi a supporto di tali attività istituzionali.

Figura 2 - Processo ciclico dell'Assicurazione della Qualità nel Sistema di Governo



Plan - Pianificazione delle politiche e delle strategie

La pianificazione strategica, di competenza degli Organi di Governo, è definita nel Piano Strategico di Ateneo che illustra le politiche, i programmi, gli obiettivi strategici e i relativi indicatori di monitoraggio. Il processo di sviluppo del Piano Strategico, secondo la logica dell'engagement, coinvolge l'intera comunità accademica.

Il Piano Strategico è approvato dagli Organi di Governo.

Gli obiettivi strategici, gli indicatori e i target definiti nel Piano Strategico guidano l'attuazione della strategia di Ateneo e, a partire da questi, e in una logica integrata, viene definita:

- la programmazione degli obiettivi degli attori coinvolti nel modello di Governance ¹(Pro Rettore Vicario, Referenti di Area, di processo e di progetto e Commissioni di Ateneo);
- la pianificazione dei Dipartimenti (Piano Strategico di Dipartimento);

¹ Relazione annuale Referenti di Area di processo e di progetto e Commissioni di Ateneo (Allegato 2 della Procedura P.G.02 "Riesame del Sistema di Governo e del Sistema AQ di Ateneo" – PQA)



- la programmazione degli obiettivi dell'amministrazione (Piano della performance), del Piano della formazione, del Piano di reclutamento del personale docente e tecnico-amministrativo, del Piano documenti questi contenuti all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);
- la Pianificazione economica finanziaria;
- il Piano Triennale delle opere;
- la definizione del programma di obiettivi scelti tra quelli contenuti nella PRO3;
- la programmazione dell'offerta formativa;
- il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della Trasparenza;
- la programmazione degli obiettivi contenuti nel Gender Equality Plan.

Do - Attuazione delle politiche e delle strategie

Gli obiettivi strategici, declinati in maniera integrata attraverso i sopra citati documenti programmatori, vengono attuati attraverso ***l'attività congiunta di tutta la comunità accademica e amministrativa.***

Check - Monitoraggio delle politiche e delle strategie

L'Ateneo predispone e implementa un sistema di monitoraggio delle politiche, delle strategie e dei processi attraverso:

- la rendicontazione annuale degli obiettivi dei/delle Referenti di Area di processo e di progetto e delle Commissioni di Ateneo²;
- il monitoraggio del Piano Strategico di Ateneo;
- il monitoraggio del Piani Strategici di Dipartimento;
- il monitoraggio dell'andamento degli obiettivi scelti nell'ambito della PRO3;
- il monitoraggio della programmazione contenuta nel PIAO;
- l'analisi dei risultati delle indagini di customer satisfaction;
- l'analisi degli indicatori contenuti nella Scheda indicatori di Ateneo;
- l'analisi degli indicatori previsti da AVA 3;
- l'analisi degli indicatori di bilancio;
- il monitoraggio degli obiettivi contenuti nel gender equality plan;
- l'analisi dei rischi e delle opportunità³ correlati ai processi
- ***Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ⁴.***

Act – Miglioramento delle politiche e delle strategie

A seguito del monitoraggio e del Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ, vengono evidenziate le opportunità di miglioramento e le eventuali esigenze di modifica del funzionamento del Sistema di Governo e del Sistema di AQ, anche attraverso eventuali modifiche ai documenti programmatori di Ateneo, allo Statuto e ai regolamenti di Ateneo.

² Cfr. ibidem

³ PG.04 "Analisi dei rischi e delle opportunità".

⁴ Procedura P.G.02 "Riesame del Sistema di Governo e del Sistema AQ di Ateneo" - PQA



6. Il Sistema di AQ di Ateneo

Il Sistema di AQ di Ateneo è stato sviluppato sulla base di 3 direttrici principali:

- l'AQ nei CdS;
- l'AQ nei Dipartimenti;
- l'AQ nei Corsi di Dottorato di ricerca.

A queste, ai fini dell'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001, si aggiungono tutti i processi amministrativi di supporto alla didattica.

Ruoli e responsabilità

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

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

Il regolamento di Facoltà ove costituita/Dipartimento integra e precisa i compiti e le responsabilità già previsti dai documenti di Ateneo sopra citati.

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

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

Il PQA si avvale di una struttura tecnica e amministrativa, a tale scopo preposta, individuata nell'Ufficio Nucleo di Valutazione e Presidio Qualità, collocata all'interno del Servizio supporto organi di Ateneo e pianificazione strategica.

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

- un docente Responsabile Qualità di Dipartimento (RQD) o di Facoltà ove costituita (RQF), designato dal Consiglio di Dipartimento/Consiglio di Facoltà, su proposta del Direttore del Dipartimento/Preside di Facoltà, quale componente del PQA;
- un docente Responsabile Qualità per ciascun Dipartimento, ove costituita la Facoltà, designato dal Consiglio di Dipartimento su proposta del Direttore del Dipartimento;
- un docente Responsabile Qualità (RQ) per ciascun CdS (docente indicato nel gruppo di Riesame CdS e nella scheda SUA-CdS), designato dal CCdS su proposta del Presidente;
- un docente Responsabile Qualità (RQ) per ciascun Corso di dottorato di ricerca, designato dal Collegio dei Docenti su proposta del Coordinatore.



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

La descrizione dei principali compiti e delle responsabilità per le funzioni dell'Ateneo che hanno rilevanza ai fini della qualità del servizio erogato sono descritte nel Regolamento di Ateneo, nei Regolamenti di funzionamento degli organismi all'uopo istituiti e nelle procedure del Sistema AQ adottate dall'Ateneo "**Assicurazione Qualità della Didattica**"⁵ e "**Assicurazione Qualità della Ricerca, Terza Missione/Impatto sociale**"⁶.

6.1 Il Sistema AQ nei CdS

I CdS sono al centro della missione educativa dell'Università.

Figura 3 - Processo ciclico dell'Assicurazione della Qualità nei CdS



⁵ Procedura P.A.02 "Assicurazione Qualità della Didattica" - PQA

⁶ Procedura P.A.06 "Assicurazione Qualità della Ricerca, Terza Missione/Impatto Sociale" - PQA



Plan – Progettazione didattica

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

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

La progettazione di ciascun CdS avviene mediante la definizione degli obiettivi formativi che rappresentano la sintesi delle conoscenze e competenze concorrenti alla realizzazione del profilo culturale e professionale in uscita. Un ruolo determinante è svolto dalle **consultazioni con le parti interessate**⁷ ai profili formativi in uscita del CdS e i cui esiti sono presi in considerazione nella definizione degli obiettivi formativi e dei profili professionali. Gli obiettivi formativi sono dettagliati dal CdS nei risultati di apprendimento attesi che costituiscono l’insieme delle conoscenze, delle abilità e delle competenze che lo studente deve possedere al termine del percorso formativo. In linea con quanto sopra, il CdS definisce le attività formative che concorrono al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Ogni attività didattica deve essere quindi pianificata coerentemente, per essere efficace per lo scopo, e deve essere integrata e coordinata con le altre attività formative; a supporto di tale attività, il CdS si avvale dello strumento della **matrice di Tuning**⁸.

Il progetto formativo viene descritto all’interno della **SUA – CdS**⁹, pubblicata nel portale “SUA” del MUR e pubblicizzata nel sito web di Ateneo.

Le attività formative sono descritte all’interno delle **Schede di Insegnamento** contenute nella piattaforma **Syllabus**¹⁰ presente nel sito web di Ateneo.

Do – Erogazione della didattica e gestione servizi offerti agli studenti e alle studentesse

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

Check – Monitoraggio

Il CdS garantisce il monitoraggio periodico del progetto formativo mediante i seguenti strumenti:

⁷Procedura P.A.04 “Linee Guida per la consultazione con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi delle professioni” - PQA

⁸ Procedura P.A.08 “Linee Guida per la compilazione della matrice di Tuning” - PQA

⁹ Procedura P.A.10 “Linee Guida per la compilazione della SUA – CdS” - PQA

¹⁰ Procedura P.A.07 “Linee Guida per la compilazione delle Schede di Insegnamento (Syllabus)” - PQA



- la **Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)¹¹**: mediante la quale verifica l'adeguatezza degli obiettivi di apprendimento che il CdS si è proposto, la corrispondenza tra gli obiettivi e i risultati e l'efficacia del modo con cui il CdS è gestito. Essa contiene indicatori di ingresso, percorso e uscita degli studenti, sull'occupabilità e soddisfazione dei laureati confrontati con i valori di Ateneo, della macroregione e nazionali;
- l'analisi dei risultati delle **indagini¹²** di customer satisfaction:
 - questionario di valutazione Corsi di Insegnamento – Schede 1 e 3, allegato IX al Documento ANVUR del 9 gennaio 2013;
 - questionario di valutazione Corsi di Studio, Aule, Attrezzature e Servizi di Supporto – Schede 2 e 4, Parte A "Corsi di Studio, Aule, Attrezzature e Servizi di supporto" e Parte B "Prove d'esame", allegato IX al Documento ANVUR del 9 gennaio 2013;
 - questionario di valutazione per la rilevazione dell'opinione dei docenti – Scheda 7, allegato IX al Documento ANVUR del 9 gennaio 2013,
 - questionario sul profilo dei laureati, somministrato agli studenti laureandi all'atto di iscrizione all'esame di laurea- Questionario Almalaurea;
 - questionario sulla condizione occupazionale dei laureati a uno, a tre e a cinque anni dal conseguimento del titolo – Questionario AlmaLaurea;
 - questionario di valutazione dei tirocini da parte dello studente;
 - questionario per la rilevazione delle cause di abbandono/trasferimento - Questionario di Ateneo;
- la valutazione degli apprendimenti TECO per i CdS aderenti al progetto;
- l'analisi dei **reclami¹³** pervenuti;
- l'esito degli **audit interni¹⁴** condotti da NdV e PQA ciascuno per le proprie competenze;
- l'esito della valutazione condotta dal Nucleo di Valutazione e **dalla Commissione Paritetica Docenti – Studenti¹⁵**;
- **il riesame ciclico¹⁶** attraverso il quale il CdS riesamina periodicamente i profili culturali e professionali di riferimento e le loro competenze e gli obiettivi formativi, la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal CdS nel suo complesso e dai singoli insegnamenti e l'efficacia del sistema di gestione adottato. Il riesame ciclico abbraccia l'intero progetto formativo riferendosi a un arco temporale contenente l'intero percorso di una coorte di studenti.

Act – Definizione azioni di miglioramento

A valle del processo di autovalutazione il CdS implementa opportune **azioni di miglioramento¹⁷** misurandone l'efficacia.

¹¹ Procedura P.A.09 "Linee Guida per la compilazione della SMA" - PQA

¹² Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

¹³ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

¹⁴ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

¹⁵ Procedura P.A.05 "Linee Guida per la redazione della relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti – Studenti" - PQA

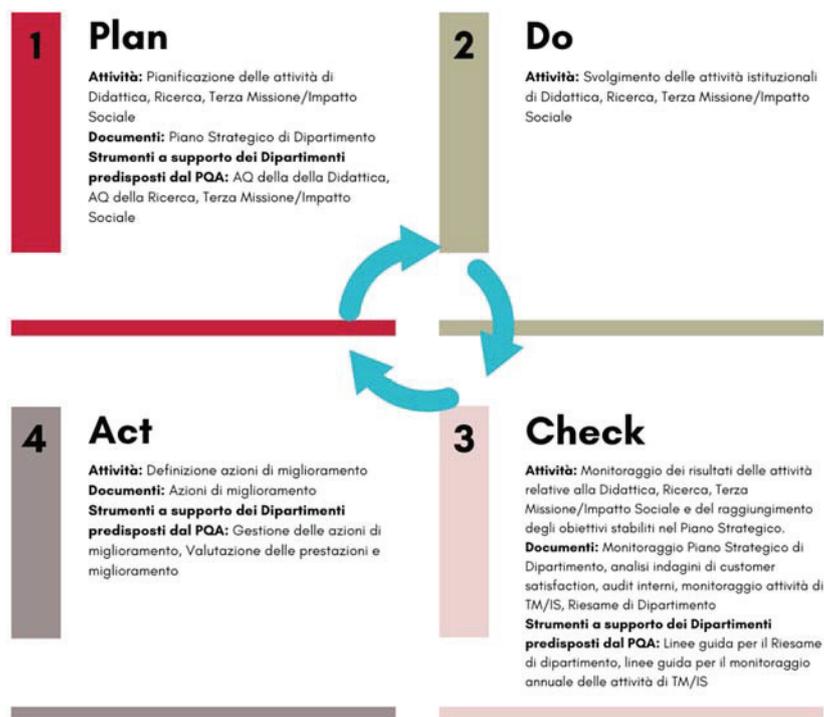
¹⁶ Procedura P.A.13 "Linee Guida per il Riesame Ciclico dei Corsi di Studio" - PQA

¹⁷ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

6.2 Il Sistema di AQ nei Dipartimenti

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

Figura 4 - Processo ciclico dell'Assicurazione della Qualità nei Dipartimenti



Plan – Definizione delle linee strategiche per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione/Impatto Sociale

Il Dipartimento definisce la propria visione e i propri obiettivi relativi alla Didattica, alla Ricerca e alla Terza Missione/Impatto sociale, nel Piano Strategico di Dipartimento, tenendo conto della pianificazione strategica di Ateneo, del contesto di riferimento, delle competenze e risorse disponibili, delle proprie potenzialità di sviluppo e delle ricadute nel contesto sociale, culturale ed economico.

Do – Attuazione delle attività di Didattica Ricerca e Terza Missione/Impatto sociale

Dopo aver definito e formalizzato la propria visione e i propri obiettivi relativi alla Didattica, alla Ricerca e alla Terza Missione/Impatto Sociale, il Dipartimento svolge le attività necessarie al perseguimento degli stessi.

Check – Monitoraggio dei risultati delle attività di Didattica Ricerca e Terza Missione/Impatto sociale

Il Dipartimento dispone di un proprio sistema di monitoraggio mediante i seguenti strumenti:

- **Monitoraggio del Piano Strategico dipartimentale:** mediante il quale il Dipartimento monitora l'andamento degli indicatori previsti nel Piano Strategico di dipartimento, evidenziando eventuali scostamenti e analizzandone le cause;



- **Riesame di Dipartimento¹⁸**: mediante il quale il Dipartimento riesamina periodicamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema AQ nell'attuazione della Politica per la Qualità del Dipartimento e dei relativi processi e attività e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti;
- l'analisi dei risultati dell'**indagine¹⁹** Goodpractice;
- l'esito degli audit interni condotti dal NdV;
- l'esito della valutazione condotta dal Nucleo di Valutazione;
- monitoraggio delle **attività di terza Missione/Impatto Sociale²⁰** realizzate dal dipartimento.

Act – Definizione azioni di miglioramento

A valle del processo di autovalutazione il Dipartimento implementa opportune **azioni di miglioramento²¹** misurandone l'efficacia.

¹⁸ Procedura P.A.11 "Linee Guida per il Riesame di Dipartimento" - PQA

¹⁹ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

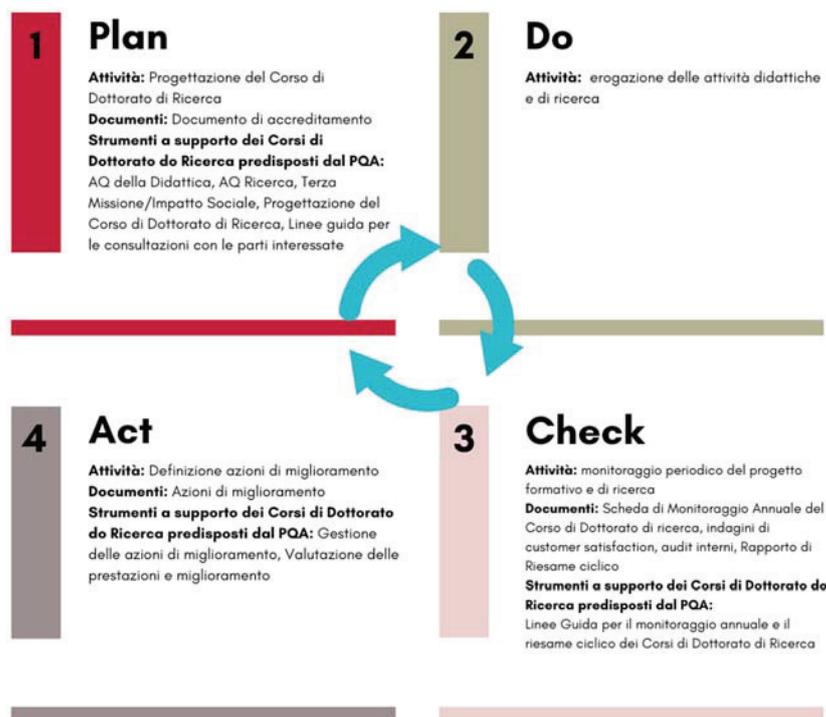
²⁰ Procedura P.A.16 "Linee Guida per il monitoraggio annuale delle attività di Terza Missione/Impatto Sociale - PQA

²¹ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" – PQA

6.3 Sistema di AQ nei Corsi di dottorato di Ricerca

I Corsi di Dottorato di Ricerca costituiscono il terzo livello della formazione universitaria e forniscono le competenze necessarie per esercitare attività di ricerca e didattica. I corsi di dottorato sono stati introdotti per la prima volta nel modello di accreditamento AVA 3 nel 2023.

Figura 5 - Processo ciclico dell'Assicurazione della Qualità nei PhD



Plan – Progettazione del Corso di Dottorato di Ricerca

Il Corso di Dottorato di Ricerca nella fase di progettazione approfondisce le motivazioni e le potenzialità di sviluppo e di aggiornamento del progetto formativo e di ricerca. In questa fase un ruolo determinante è svolto dalle **consultazioni con le parti interessate**²², la cui efficacia si tradurrà nella coerenza del progetto formativo e di ricerca con i profili culturali e professionali in uscita.

Il progetto formativo e di ricerca che emerge dalle consultazioni viene formalizzato del **Documento di progettazione iniziale del Corso di Dottorato**²³, un documento nel quale è definito il progetto formativo e di ricerca che include anche elementi di interdisciplinarietà, multidisciplinarietà e transdisciplinarietà e persegue obiettivi di mobilità e internazionalizzazione.

²² Procedura P.A.12 “Linee Guida per la consultazione con le parti interessate per la progettazione dei Corsi di Dottorato di Ricerca - PQA

²³ Procedura P.A.15 “Linee Guida per la progettazione iniziale dei Corsi di Dottorato di Ricerca” – PQA



In questa fase devono essere inoltre definiti tutti gli aspetti relativi alla pianificazione e all'organizzazione delle attività formative e di ricerca volte alla crescita dei dottorandi e delle dottorande.

Do – Erogazione delle attività formative e di ricerca e gestione dei servizi offerti ai/alle Dottorandi/e

Dopo aver definito e formalizzato il progetto formativo e di ricerca, il Corso di Dottorato di Ricerca svolge tutte le attività atte all'erogazione delle attività formative e di ricerca e alla gestione dei servizi offerti ai dottorandi e alle dottorande.

Check – Monitoraggio

Il Corso di Dottorato di Ricerca garantisce il monitoraggio periodico del progetto formativo e di ricerca mediante i seguenti strumenti:

- la **Scheda di Monitoraggio Annuale**²⁴: mediante la quale annualmente verifica l'andamento degli indicatori di Monitoraggio previsti dal Modello AVA 3, gli esiti della rilevazione delle opinioni dei/delle dottorandi/e e delle opinioni dei dottori e delle dottoresse di ricerca e gli esiti del monitoraggio relativo all'allocazione dei fondi per le attività formative e di ricerca dei dottorandi nonché alle modalità di utilizzazione dei fondi;
- **il Riesame Ciclico**²⁵: mediante il quale il Corso di Dottorato di Ricerca riesamina periodicamente la corrispondenza tra gli obiettivi e i risultati ottenuti nonché l'efficacia di gestione del corso di dottorato. Il Rapporto di Riesame abbraccia l'intero progetto formativo e di ricerca, essendo riferito a un arco temporale contenente l'intero percorso di almeno una coorte di dottorandi e dottorande.
- l'analisi dei risultati delle **indagini**²⁶ di customer satisfaction:
 - Questionari di soddisfazione dottorandi e dottori di ricerca;
 - Questionari Almalaurea sul Profilo dei Dottori di ricerca e sulla condizione occupazionale dei Dottori di ricerca;
 - Questionari goodpractice.
- l'analisi dei **reclami**²⁷ pervenuti;
- l'esito degli **audit interni**²⁸ condotti dal NdV;
- l'esito della valutazione condotta dal Nucleo di Valutazione.

Act – Definizione azioni di miglioramento

A valle del processo di autovalutazione il Corso di Dottorato di Ricerca implementa opportune **azioni di miglioramento**²⁹ misurandone l'efficacia.

²⁴ Procedura P.A.14 "Linee Guida per il monitoraggio annuale e il riesame ciclico dei Corsi di Dottorato di Ricerca"-PQA

²⁵ Cfr. Ibidem

²⁶ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

²⁷ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

²⁸ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA

²⁹ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA



6.4 Sistema di AQ nei servizi amministrativi di supporto alla didattica

L'Ateneo, come detto nel paragrafo 2, si è dotato di un Sistema di AQ certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001, avente a oggetto *l'offerta formativa e i servizi di supporto alla didattica*.

I processi di supporto mappati all'interno del sistema di AQ sono:

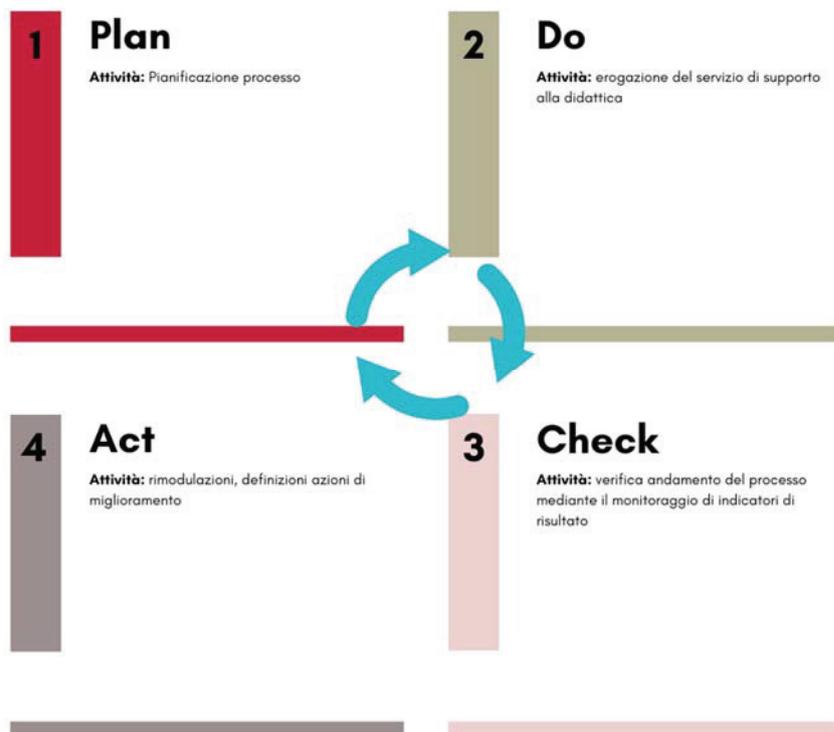
- Gestione carriere studenti e servizi agli studenti
- Gestione esercitazioni in lingua straniera
- Gestione risorse umane (personale docente e tecnico-amministrativo)
- Gestione delle manutenzioni
- Gestione degli approvvigionamenti
- Gestione infrastrutture di rete
- Gestione sistema bibliotecario di Ateneo
- Gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Gestione dei flussi documentali e protocollo

Le strutture amministrative **mappano il processo**³⁰, definendo:

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

³⁰ Procedura P.A.03 "Linee Guida per la mappatura di processi"

Figura 6 - Processo ciclico dell'Assicurazione della Qualità nell'Amministrazione

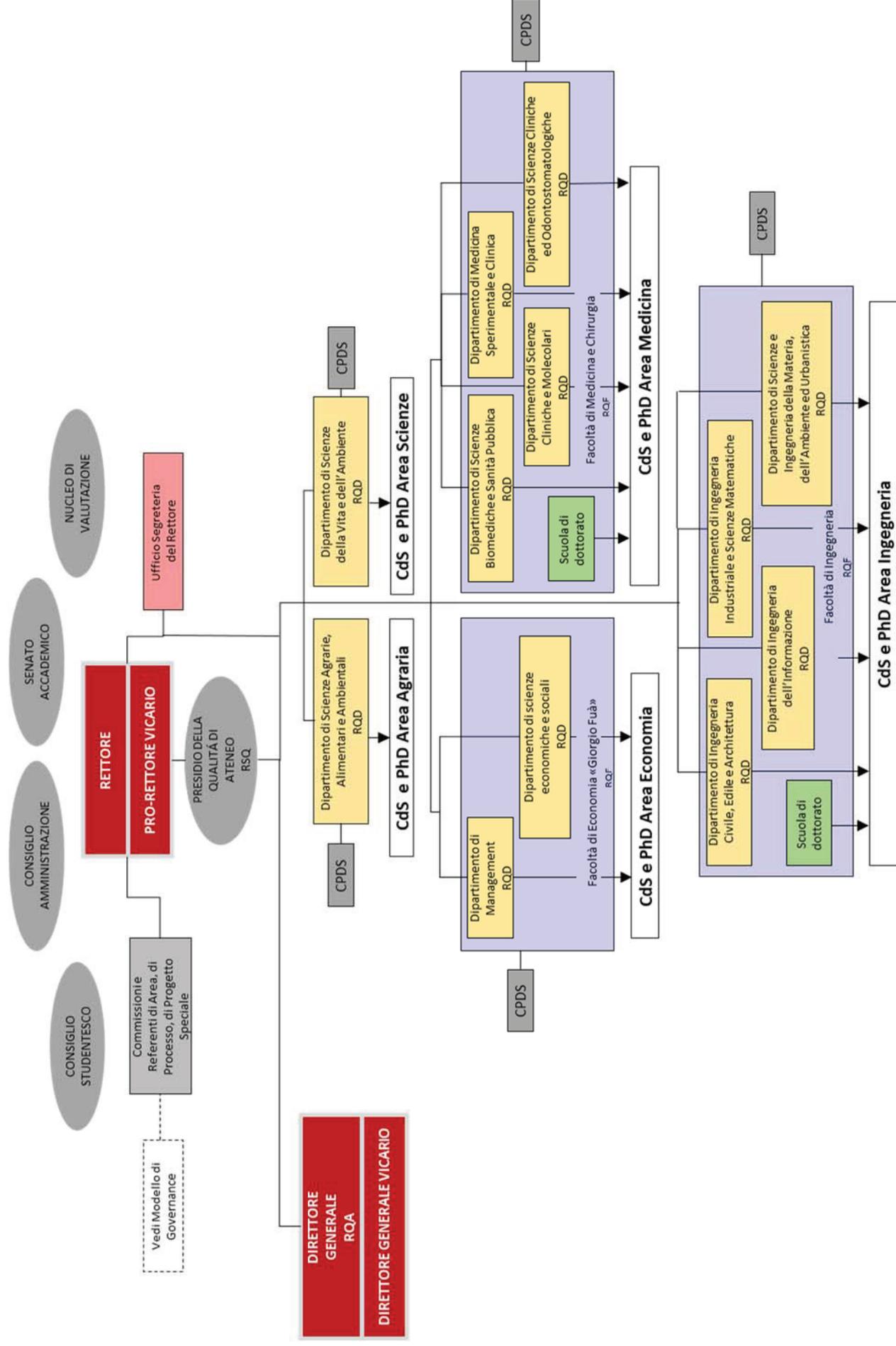


Le strutture amministrative pianificano ed erogano i servizi nel rispetto del ciclo PDCA e partecipano alle attività di monitoraggio e riesame del Sistema AQ di Ateneo mediante il monitoraggio di appositi indicatori e dell'analisi dei rischi e delle opportunità, implementando, qualora necessario, opportune **azioni di miglioramento**³¹.

7. Allegati

Allegato 1 "Organigramma di Ateneo"

³¹ Procedura P.G.03 "Valutazione delle prestazioni e miglioramento" - PQA





UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE

ORGANIGRAMMA SISTEMA AQ

MQ/AlI01
Rev. 08 del 14/06/24
Pagina 2 di 5

Funzioni organizzative	
Funzione	Nome
Rettore	Prof. Gian Luca Gregori
Direttore Generale e Responsabile Qualità Amministrazione, RQA	Dott. Alessandro Iacopini
Coordinatore Nucleo di Valutazione	Prof. Fabio Polonara
Coordinatrice Presidio Qualità, RSQ	Prof.ssa Lucia Aquilanti
Direttrice Generale Vicaria	Dott.ssa Alessandra Andresciani
Dirigente Area Didattica e Servizi agli Studenti	Dott.ssa Alessandra Andresciani
Responsabile Servizio Gestione Carriere Studenti	Dott.ssa Patrizia Moretti
Responsabile Ufficio studenti e diritto allo studio	Dott.ssa Bruna Maria Anderlini
Responsabile Ufficio job placement	Dott.ssa Lucia Giacchetti
Responsabile Ufficio sistemi informativi integrati per la didattica	Dott.ssa Carla Falsetti
Responsabile Ufficio Offerta Formativa	Dott.ssa Alessandra Giacchetta
Responsabile Servizio Supporto Organi di Ateneo e Pianificazione Strategica	Dott.ssa Rosalba Sacchettoni
Responsabile Ufficio Nucleo di Valutazione e Presidio Qualità	Dott.ssa Maria Letizia Amoroso
Responsabile Ufficio segreteria direzione generale e gestione documentale	Dott.ssa Federica Fava
Responsabile Servizio Programmazione Gestione e Sviluppo Professionale PTA	Dott.ssa Lucia Tesei
Responsabile Servizio Personale Docente e di Ricerca	Dott. Salvatore Diano

Funzioni organizzative	
Funzione	Nome
Responsabile Servizio ICT	Ing. Giovanni Marconi
Dirigente Area Edilizia e di Coordinamento Sicurezza e Facility Management	Ing. Michele Pompili
Responsabile Servizio Gestione Impianti ed Energia	Ing. Roberto Merloni
Responsabile Patrimonio Immobiliare	(ad interim Ing. Michele Pompili)
Responsabile Servizio sicurezza, ambiente e servizi gestionali poli universitari	Ing. Filomena Savini
Coordinatore Area Centri di Gestione e Servizio:	Dott. Sandro Apis
Responsabile Servizio Coordinamento Amministrativo Strutture Didattico scientifiche	Dott.ssa Carla Datena
Responsabile Centro di Ateneo di Documentazione, CAD	Dott. Sandro Apis
Responsabile Centro di Supporto per l'Apprendimento delle Lingue, CSAL	Dott. Adriano Tittarelli
Direttore Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali - D3A	Prof. Davide Neri
Responsabile Qualità Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali	Prof. Giuseppe Toscano
Presidente Commissione Paritetica Docenti Studenti D3A	Prof.ssa Laura Nanni
Direttore Dipartimento di Scienze della Vita e dell'Ambiente - DISVA	Prof. Francesco Regoli
Responsabile Qualità Dipartimento di Scienze della Vita e dell'Ambiente	Prof. Marco Barucca (Did.) Prof. Francesco Spinozzi (Ric.)
Presidente Commissione Paritetica Docenti Studenti DISVA	Prof.ssa Elisabetta Giorgini
Preside Facoltà di Economia	Prof. Stefano Staffolani

Funzioni organizzative	
Funzione	Nome
Responsabile Qualità Facoltà Economia	Prof. Francesco Orazi
Direttore Dipartimento di Management - DM	Prof.ssa Maria Serena Chiucchi
Direttore Dipartimento di Scienze Economiche e Sociali - DISES	Prof.ssa Maria Cristina Recchioni
Presidente Commissione Paritetica Docenti Studenti Facoltà Economia	Prof. Sergio Branciarì
Preside Facoltà di Ingegneria	Prof. Maurizio Bevilacqua
Responsabile Qualità Facoltà di Ingegneria	Prof. Stefano Spigarelli
Direttore Dipartimento Ingegneria Civile, Edile e Architettura - DICEA	Prof. Enrico Quagliarini
Direttore Dipartimento Ingegneria dell'Informazione - DII	Prof. Franco Chiaraluce
Direttore Dipartimento Ingegneria Industriale e Scienze Matematiche - DIISM	Prof. Michele Germani
Direttore Dipartimento di Scienze e Ingegneria della Materia, dell'Ambiente ed Urbanistica - SIMAU	Prof. Pierluigi Stripa
Presidente Commissione Paritetica Docenti Studenti Facoltà Ingegneria	Prof. Domenico Ursino
Direttore Scuola di Dottorato in Scienze dell'ingegneria	Prof. Nicola Paone
Preside Facoltà di Medicina e Chirurgia	Prof. Mauro Silvestrini
Responsabile Qualità Facoltà di Medicina e Chirurgia	Prof.ssa Maria Gabriella Ceravolo
Direttore Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica - DIMSC	Prof. Mario Guerrieri
Direttore Dipartimento di Scienze Biomediche e Sanità Pubblica - DISBSP	Prof. Abele Donati



UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE

ORGANIGRAMMA SISTEMA AQ

MQ/AlI01
Rev. 08 del 14/06/24
Pagina 5 di 5

Funzioni organizzative	
Funzione	Nome
Direttore Dipartimento di Scienze Cliniche e Molecolari - DISCLIMO	Prof.ssa Lory Santarelli
Direttore Dipartimento di Scienze Cliniche, Specialistiche ed Odontostomatologiche - DISCO	Prof. Andrea Giovagnoni
Presidente Commissione Paritetica Docenti Studenti Facoltà di Medicina e Chirurgia	Prof.ssa Gaia Goteri
Direttore scuola di dottorato in medicina e Chirurgia	Prof.ssa Fabiola Olivieri

Legenda: RSQ – Responsabile Presidio Qualità di Ateneo
RQA – Responsabile Qualità Amministrazione
RQF – Responsabile Qualità di Facoltà
RQD – Responsabile Qualità di Dipartimento

Firma per approvazione:

DIRETTORE GENERALE

(F.to Dott. Alessandro Iacopini)

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

RETTORE

(F.to Prof. Gian Luca Gregori)

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