

# SAQ & PoQ



*per il PQA*

*Francesca M. Dovetto*

luglio 2024



## Sistema di Assicurazione della Qualità



2024



## Politiche per la Qualità



2024

settembre  
2024

# QUALITÀ

In generale, grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un prodotto o di un servizio soddisfa i requisiti

3

Nel sistema AVA «qualità» indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione/impatto sociale

# Il Sistema AQ

---

Il Sistema di Assicurazione della Qualità è uno strumento in grado di garantire **l'efficacia e l'efficienza** dei processi per il raggiungimento di obiettivi prefissati dall'Ateneo e formalizzati nella Politica di Assicurazione della Qualità.

L'AQ si realizza in azioni di **progettazione (PLAN)**, **messa in opera (DO)** e **monitoraggio (CHECK)**, finalizzate ad assicurare che gli obiettivi della qualità siano **coerenti e misurabili** attraverso appositi indicatori di processo e di prodotto, in relazione alle esigenze di tutti gli attori coinvolti, verificandone periodicamente sia l'adeguatezza rispetto ai risultati sia gli opportuni **interventi di miglioramento (ACT)**.





Questo documento<sup>1</sup> rispecchia l'attuale sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università Federico II di Napoli e descrive funzioni, compiti, processi, modalità di funzionamento e attori<sup>2</sup> dell'Assicurazione della Qualità negli ambiti della Didattica, Ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale secondo quanto previsto dalle Linee Guida dell'ANVUR (approvate con delibera n. 211 del 12 ottobre 2022 del Consiglio Direttivo e successivi aggiornamenti), che ha fatto proprio il modello europeo (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 - ESG 2015*).



#### 4. PROCESSI DI GESTIONE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ E FLUSSI DOCUMENTALI: ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ



##### 4.1. PROCESSI DI GESTIONE PER L'AQ E FLUSSI DOCUMENTALI DELLA DIDATTICA

###### Principali scadenze delle attività di AQ per il CdS

Attività	Mese											
	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago
<b>Nuova Istituzione CdS</b>												
Progettazione iniziale												
Presentazione proposta istitutiva completa												
Assegnazione componenti PQA												
Primo parere PQA												
Secondo parere PQA												
<b>Modifica di Ordinamento CdS</b>												
Presentazione proposta												
Assegnazione componenti PQA												
Primo parere PQA												
Secondo parere PQA												
<b>Modifica di Regolamento CdS</b>												
Presentazione proposta												
Assegnazione componenti PQA												
Parere PQA												



# Politiche per la Qualità



2024

## INTRODUZIONE



La Qualità è un processo complesso di realizzazione di un progetto che si sviluppa attraverso fasi di pianificazione, gestione, monitoraggio, e azioni, in direzione di obiettivi prefissati (il *télos* del progetto), il cui grado di raggiungimento, in ciascuna fase e per ciascuna azione è chiaramente quantificabile in termini di *efficacia* ed *efficienza*, con riferimento quindi alla capacità di raggiungimento degli obiettivi riducendo al minimo l'uso delle risorse; di *rilevanza*, rispetto a quanto ciò che viene pianificato e attualizzato è in grado di adattarsi alle priorità e politiche del target; e in termini di *potere di trasformazione*, riferito al cambiamento qualitativo che si realizza nel passaggio da uno stato all'altro.

Il miglioramento complessivo della società nella quale la realtà accademica è immersa e alla quale l'Ateneo indirizza il proprio progetto di formazione e trasformazione costituisce l'obiettivo ultimo, la *visione* dell'Università fridericiana, senza mai dimenticare il confronto con le analoghe realtà nazionali e internazionali. La Qualità è pertanto trasversale a tutte le dimensioni (*missioni*) dell'Ateneo (Didattica, Ricerca, Terza missione, Internazionalizzazione) e il progetto di miglioramento coinvolge tutte le realtà accademiche, le politiche di programmazione di posizioni innovative e il miglioramento qualitativo del personale e dei servizi.

Le Politiche per la Qualità dell'Ateneo fridericiano si ispirano dunque a un progetto globale basato sulla centralità delle persone (studenti e personale), sulla costruzione e potenziamento di una cultura diffusa della Qualità, sull'implementazione di un ciclo di miglioramento continuo, trasversale a tutte le missioni dell'Ateneo. Ciò è pianificato in un quadro operativo sinergico con tutte le dimensioni dell'Ateneo, che coinvolge dinamicamente strutture centrali e periferiche, docenza e personale tecnico-amministrativo, servizi, senza mai dimenticare la centralità degli studenti a cui l'intero processo è dedicato. Questa sinergia si realizza inoltre attraverso la capacità di dialogo di tutta la documentazione strategica di Ateneo (Piano Strategico (PSA), Programmazione Triennale Ministeriale (Pro3), Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), documenti di bilancio, Piani Triennali di Sviluppo e Programmazione dei Dipartimenti (PTSP), Relazioni del Nucleo di Valutazione (RNUV) e del Presidio della Qualità (RPQA)).

Questo documento è allineato agli *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (EHEA)* e ai requisiti di accreditamento del Sistema AVA 3 previsti dalla normativa vigente.

Le Politiche per la Qualità (PoQ) sono approvate dagli Organi di Governo (OdGov) e sono condivise con tutta la comunità accademica, che ha la responsabilità di contribuire alla loro realizzazione, in funzione ciascuno del proprio ruolo e delle proprie competenze. Le PoQ trovano attuazione attraverso l'assetto organizzativo e la pianificazione strategica dell'Ateneo, sono promosse e monitorate dal Presidio della Qualità (PQA) e sono valutate dal Nucleo di Valutazione (NUV-NdV).

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>	<i>Approfondimento</i>
Piano strategico di Ateneo	Documento generale di programmazione che definisce la visione, la missione e gli indirizzi strategici generali dell'Ateneo, così come gli obiettivi e le azioni relativi all'AQ.	
Piano triennale di Ateneo	Documento di programmazione triennale coerente con le linee generali d'indirizzo definite tramite decreto del MUR.	
Politica	Insieme coerente di obiettivi e indirizzi generali (modalità per il loro conseguimento) di un'organizzazione universitaria, stabiliti dal Sistema di Governo anche a fronte di specifiche esigenze dei portatori di interesse.	
Politica per la qualità	Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal Sistema di Governo.	



## PRINCIPI E OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

Le Politiche per la Qualità (PoQ) definiscono l'insieme dei principi capaci di orientare l'azione dell'Ateneo verso gli obiettivi della Qualità e le modalità generali adottate per il loro perseguimento istituzionale, ponendo particolare attenzione alla qualità dei processi e dei risultati e al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali *Stakeholders*, interni ed esterni.

Pertanto, ogni processo del Sistema di Assicurazione Qualità (SAQ) dell'Ateneo, coerentemente con gli obiettivi della Qualità, fa riferimento alle Politiche per la Qualità al fine di indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti, ai diversi livelli di responsabilità accademica e organizzativa dell'Ateneo, verso il perseguimento degli obiettivi predefiniti e condivisi.

Le Politiche per la Qualità dell'Ateneo seguono il ciclo di pianificazione strategica dell'Università Federico II: tale ciclo si articola in un arco temporale di tre anni, e coincide con quello del Piano Strategico di Ateneo (PSA) cui le PoQ sono strettamente correlate. Partendo dalla revisione del Piano Strategico precedente, vengono infatti conseguentemente riviste le *policy* collegate, che governano la futura pianificazione strategica triennale dell'Ateneo.

I Responsabili dell'aggiornamento e della revisione delle Politiche per la Qualità di Ateneo sono il Rettore, il Senato Accademico (SA) e il Consiglio di Amministrazione (CdA).

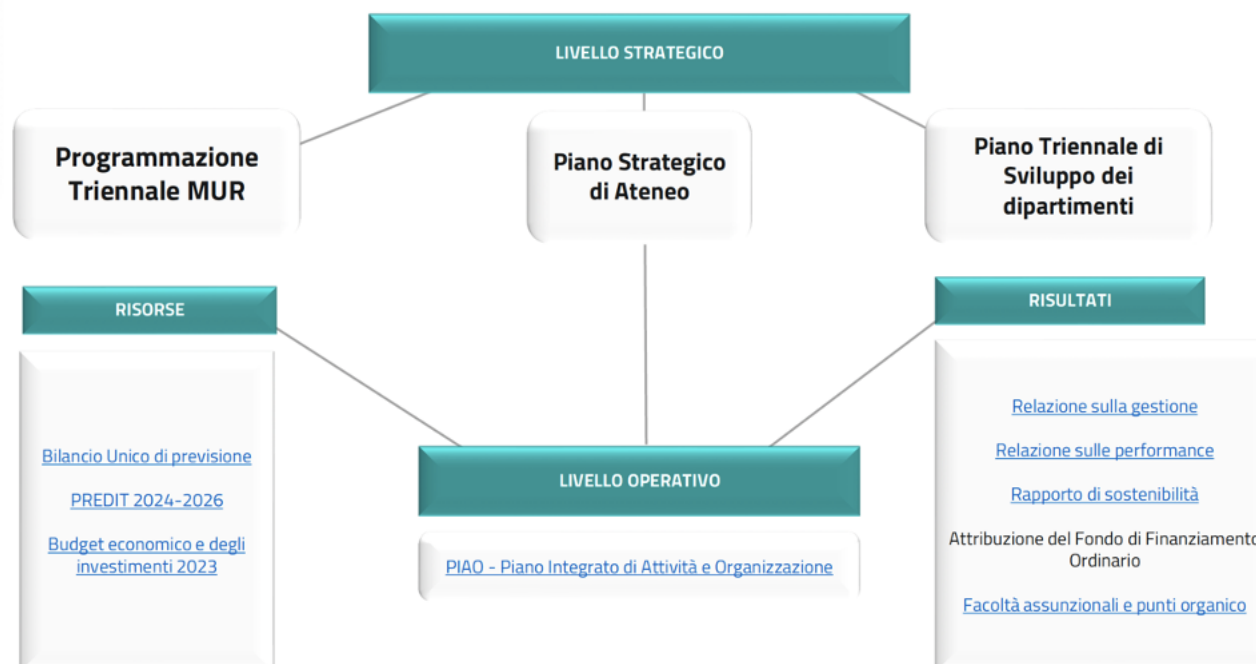
Questo documento (aggiornato a seguito della approvazione del Piano Strategico di Ateneo 2024-2026) si rivolge a tutto il personale dell'Ateneo, affinché possa operare in modo consapevole e conforme a questi principi, e alle parti interessate, affinché possano valutare la coerenza dell'operato dell'Ateneo in tema di Assicurazione della Qualità della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione/Impatto Sociale.



Le Politiche per la Qualità (PoQ) definiscono l'insieme dei principi capaci di orientare l'azione dell'Ateneo verso gli obiettivi della Qualità e le modalità generali adottate per il loro perseguimento istituzionale, ponendo particolare attenzione alla qualità dei processi e dei risultati e al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali *Stakeholders*, interni ed esterni.

Pertanto, ogni processo del Sistema di Assicurazione Qualità (SAQ) dell'Ateneo, coerentemente con gli obiettivi della Qualità, fa riferimento alle Politiche per la Qualità al fine di indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti, ai diversi livelli di responsabilità accademica e organizzativa dell'Ateneo, verso il perseguimento degli obiettivi predefiniti e condivisi.

Le Politiche per la Qualità dell'Ateneo seguono il ciclo di pianificazione strategica dell'Università Federico II: tale ciclo si articola in un arco temporale di tre anni, e coincide con quello del Piano Strategico di Ateneo (PSA) cui le PoQ sono strettamente correlate. Partendo dalla revisione del Piano Strategico precedente, vengono infatti conseguentemente riviste le *policy* collegate, che governano la futura pianificazione strategica triennale dell'Ateneo.



Questo documento (aggiornato a seguito della approvazione del Piano Strategico di Ateneo 2024-2026) si rivolge a tutto il personale dell'Ateneo, affinché possa operare in modo consapevole e conforme a questi principi, e alle parti interessate, affinché possano valutare la coerenza dell'operato dell'Ateneo in tema di Assicurazione della Qualità della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione/Impatto Sociale.

Attività	Mese											
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giù	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic
Monitoraggio Obiettivi strategici 2021-2023												
Ridefinizione <u>PoQ</u> di Ateneo												
Stima dei fabbisogni delle risorse												
Stesura PSA 2024-2026												
Presentazione <u>PoQ</u> -PSA a <i>Stakeholders</i> interni/esterni												
Allineamento PTSP Dip. a PSA 2024-2026												
Monitoraggio annuale SAQ	2025											
Monitoraggio annuale <u>PoQ</u>	2025	2025										
Monitoraggio annuale PSA	2025	2025	2025									
Riesame SAQ- <u>PoQ</u>	primo semestre 2026											
Riesame PSA 2024-2026	secondo semestre 2026											



## AMBITI STRATEGICI

L'Università degli Studi di Napoli Federico II, nel dare seguito ai processi attuativi degli obiettivi fissati dal Piano Strategico, persegue i seguenti principi fondamentali della Qualità, di seguito indicati:

- Interculturalità, partecipazione e pari opportunità
- Sostenibilità ed *engaged university*
- Responsabilità di gestione e processo
- Digitalizzazione per la semplificazione

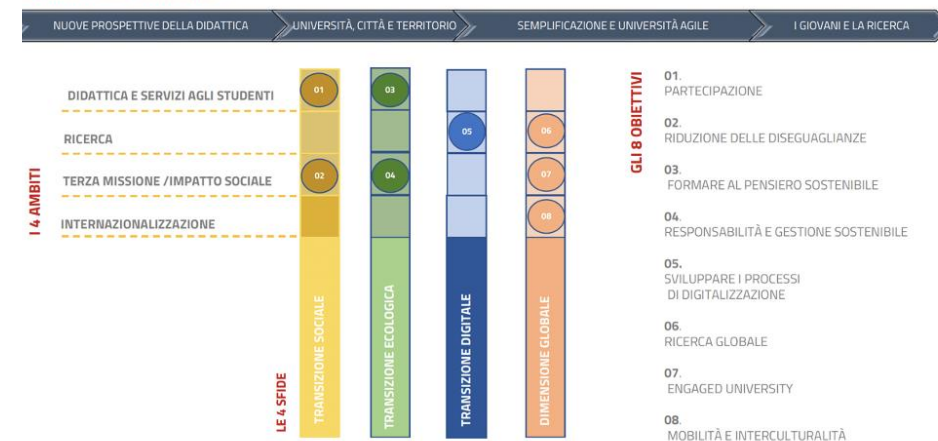
Questi principi, declinati tenuto conto dell'interesse e benessere di tutti gli attori coinvolti, trovano realizzazione nei diversi ambiti di attività dell'Ateneo:

- Didattica e servizi agli studenti
- Ricerca
- Terza Missione/ Impatto Sociale
- Internazionalizzazione.

Nel guidare l'Ateneo verso il miglioramento continuo, gli obiettivi delle *PoQ* lo impegnano verso la società civile attraverso pianificazione e realizzazione di attività formative, di Ricerca e di Terza Missione ispirate alla Qualità dei processi, i quali trovano, a loro volta, coerente riscontro nelle azioni declinate nel Piano strategico 2024-2026. Per assicurarne la riuscita, l'Ateneo si impegna a potenziare i meccanismi di valutazione e monitoraggio e a sostenere un percorso di potenziamento della Qualità che tende all'eccellenza dei processi della didattica/formazione, della ricerca/internazionalizzazione, della terza missione/impatto sociale.

Al perseguimento degli obiettivi della Qualità coerenti con le Politiche per la Qualità, realizzati e monitorati grazie al Sistema di Assicurazione della Qualità di cui l'Ateneo si è dotato, l'Università di Napoli Federico II assicura un impegno costante e diffuso.

### 4 TRAIETTORIE STRATEGICHE



## INTERCULTURALITÀ, PARTECIPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ



Attraverso un'ampia, qualificata e diversificata attività formativa, di ricerca e di impatto sociale, l'Università degli Studi di Napoli Federico II si impegna a contribuire a una riflessione aperta e inclusiva sul ruolo dell'istruzione universitaria a sostegno di nuovi percorsi di crescita e di sviluppo del Paese; attraverso il sostegno alla mobilità nazionale e internazionale favorisce inoltre politiche di rafforzamento del multilinguismo e dell'interculturalità in direzione della partecipazione, integrazione e riduzione delle disuguaglianze.

La dislocazione della Federico II, distribuita sul territorio partenopeo e presente in quartieri nei quali il tessuto sociale e produttivo è diversamente stratificato, favorisce l'integrazione dell'Università nel settore produttivo e sociale locale, e contribuisce al rilancio del territorio grazie alla qualificazione e sviluppo delle proprie sedi universitarie e delle attività ivi promosse. In prosecuzione di quanto già sviluppato nell'area di S. Giovanni, l'Ateneo si impegna nella promozione di un modello positivo di riqualificazione urbana, di sostegno sociale e di gestione degli edifici quali luoghi aperti di cultura.





L'Ateneo Federico II opera come una Engaged University, sviluppando azioni ed erogando servizi di natura imprenditoriale, sociale, educativa e culturale tramite la valorizzazione e il trasferimento della conoscenza. L'innovazione e il trasferimento tecnologico vengono promossi dall'Ateneo fridericiano con l'obiettivo di creare un collegamento tra la ricerca e la società e di connettere l'offerta di competenza e tecnologie con la domanda del mercato e i bisogni della comunità, incrementando il grado di sostenibilità di strutture e servizi e realizzando nuove forme di mobilità a basso impatto ambientale e ad alta vivibilità.

Favorire l'attenzione alla sostenibilità nei processi di approvvigionamento; promuovere la riduzione dell'impatto ambientale dei processi, dei prodotti e dei servizi; promuovere la sensibilità e l'attenzione all'utilizzo delle risorse ambientali sono tra gli obiettivi strategici che l'Ateneo condivide con le parti interessate interne ed esterne, procedendo in direzione di soluzioni sostenibili e inclusive e guidando in tal senso la ricerca accademica e scientifica.

## RESPONSABILITÀ DI GESTIONE E PROCESSI



L'Università Federico II sviluppa i propri obiettivi adottando una politica di responsabilità nei confronti della gestione amministrativa e della pianificazione e gestione di tutti i processi che coinvolgono le attività formative e di ricerca e terza missione/impatto sociale. Promuove lo sviluppo di una cultura della Qualità e si impegna a favorirla a tutti i livelli, attraverso il continuo miglioramento del proprio Sistema per l'Assicurazione della Qualità, adoperandosi perché le strutture e i singoli individui siano sempre più responsabili nei confronti della sua attuazione.

Tale politica si realizza attraverso la formulazione, condivisa con le parti interessate, di obiettivi realizzabili e misurabili e attraverso la progettazione, efficace ed efficiente, di processi adeguati al loro raggiungimento.





L'Università degli Studi di Napoli Federico II contribuisce a una riflessione aperta e inclusiva sul ruolo dell'istruzione universitaria per sostenere un nuovo percorso di crescita e di sviluppo del Paese e vincere la sfida della transizione digitale.

Nel contesto dinamico della società moderna l'Università deve rappresentare sempre più un modello di efficienza e trasparenza e il processo della semplificazione amministrativa, attuato attraverso l'applicazione della trasformazione digitale e la rivisitazione dei regolamenti e dei processi esistenti, è diventato l'obiettivo principale delle amministrazioni pubbliche.

A tal fine l'Ateneo intende promuovere l'innovazione, l'efficientamento del proprio sistema amministrativo attraverso un'ampia, qualificata e diversificata attività di formazione del personale e con la ricerca, sperimentazione e promozione di modelli di gestione efficaci in grado di assicurare il benessere degli attori coinvolti e valorizzando allo stesso tempo le competenze di tutto il personale. Intende inoltre sostenere un percorso di snellimento dei processi, favorendo una migliore sinergia tra 'centro' e 'periferia' al fine di orientare la comunità accademica alla creazione di valore pubblico.

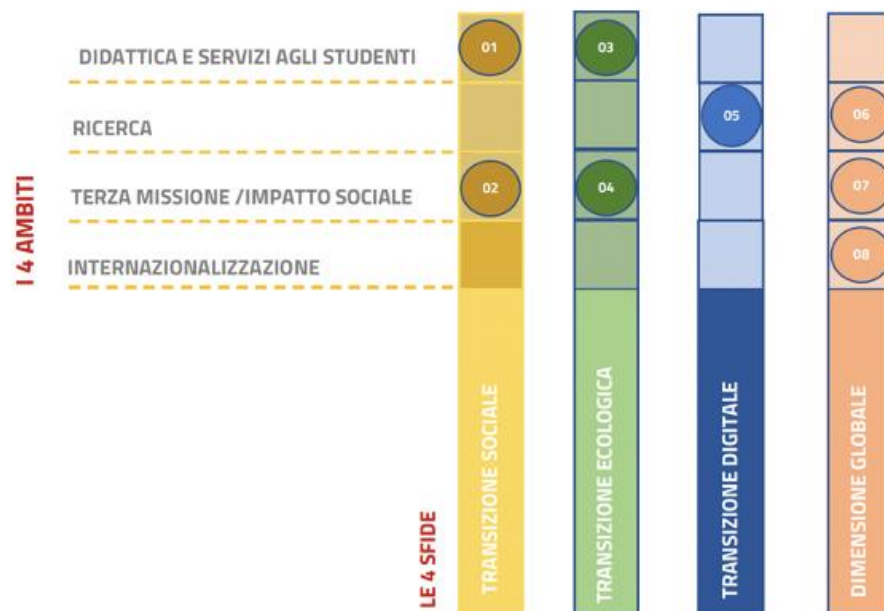
## OBIETTIVI DELLE POLITICHE PER LA QUALITÀ

I principi delle Politiche per la Qualità, fra gli elementi fondanti *visione* e *missioni* dell'Ateneo da cui si dipartono tutte le conseguenti attività, trovano coerenza negli **obiettivi** sottoelencati.

Il Piano strategico 2024-2026 ne considera filo conduttore l'**Assicurazione della Qualità**.

In questo processo rientrano i 4 Ambiti di Azione del Piano (Didattica, Ricerca, Terza missione e Internazionalizzazione) che si sviluppano lungo le sue 4 Traiettorie Strategiche (Nuove prospettive della didattica; Università, città e territorio; Semplificazione e università agile; La ricerca e i giovani) e nelle quali trovano risposta 4 Sfide Globali, inquadrare nella strategia del PNR, PNRR, Agenda 2030 e nelle priorità delle Politiche di Coesione 2021 – 2027 (Transizione Sociale, Transizione Ecologica, Transizione Digitale, Dimensione Globale).

### LE 4 TRAIETTORIE STRATEGICHE



### GLI 8 OBIETTIVI

01. PARTECIPAZIONE
02. RIDUZIONE DELLE DISEGUAGLIANZE
03. FORMARE AL PENSIERO SOSTENIBILE
04. RESPONSABILITÀ E GESTIONE SOSTENIBILE
05. SVILUPPARE I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE
06. RICERCA GLOBALE
07. ENGAGED UNIVERSITY
08. MOBILITÀ E INTERCULTURALITÀ

### **Gli obiettivi per le Politiche della Qualità dell'Ateneo fridericiano:**

- promozione della cultura della Qualità presso tutte le parti interessate dell'Ateneo, interne come esterne;
- formulazione, condivisa con le parti interessate, di obiettivi realizzabili e misurabili;
- pianificazione, efficace ed efficiente, di processi adeguati al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- assicurazione delle risorse necessarie alla realizzazione dei processi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- gestione responsabile e sostenibile degli stessi processi;
- promozione della formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale, docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario;
- erogazione di un'offerta formativa in grado di soddisfare le esigenze culturali e occupazionali di tutte le parti interessate;
- progettazione e assicurazione di servizi di supporto ottimali, adeguati a una corretta gestione dei processi e al raggiungimento degli obiettivi;
- promozione di condizioni ottimali per la progettazione e lo sviluppo di attività di ricerca originale, innovativa e metodologicamente rigorosa;
- disseminazione dei risultati acquisiti che favorisca la crescita e l'integrazione della realtà accademica con il territorio e il tessuto sociale circostante;
- trasparenza delle attività assicurata attraverso adeguate modalità di gestione e diffusione delle informazioni, sia all'interno che all'esterno dell'Ateneo;
- raggiungimento, attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, della soddisfazione delle esigenze di tutte le parti interessate e acquisizione della loro fiducia nelle capacità dell'Ateneo di conseguire gli obiettivi prefissati;
- assicurazione, attraverso il monitoraggio e la valutazione di tutti i processi, del miglioramento continuo delle proprie politiche, obiettivi e azioni.

## AVA 3 – Linee Guida e strumenti di supporto

10 Giugno 2024

Linee guida per l'adeguamento delle procedure interne e degli strumenti di lavoro coerenti con i requisiti AVA 3. Il documento...

[Read More](#)

Linee guida alla scrittura  
degli ordinamenti



Regolamento didattico  
del Corso di Studio



Template e miniguide per  
i Corsi di Studio



Dottorato



Erasmus



Master



Commissione Paritetica



Piano Triennale di  
Sviluppo e



FAQ



**IL SISTEMA AVA PERMETTE DI DIAGNOSTICARE  
LO "STATO DI SALUTE" DELL'AQI  
IN TERMINI DI EFFICIENZA, RILEVANZA  
E POTERE DI TRASFORMAZIONE**



**ASSICURAZIONE DELLA  
QUALITÀ INTERNA (AQI)  
INTERNAL QUALITY  
ASSURANCE (IQA)**

Harvey (2004) definisce **l'efficienza** come la misura in cui un'attività raggiunge il suo obiettivo riducendo al minimo l'uso delle risorse.

L'OCSE (2008) definisce la **rilevanza** come la misura in cui l'attività **pianificata** si adatta alle priorità e alle politiche del target.

La **trasformazione** comporta un "cambiamento qualitativo" da uno stato all'altro (Harvey & Green, Defining Quality, 1993).

