

Linee Guida per il funzionamento del Presidio della Qualità

1. Premessa

Il Politecnico di Torino ha tra i principi indicati nello Statuto la promozione della qualità nelle attività di ricerca, di didattica, di servizio e di amministrazione (Statuto, art. 3 c.2). Lo stesso Piano Strategico di Ateneo riporta tra gli elementi della *vision* quello di “accreditare l’Ateneo tra le migliori università tecniche in Europa e nel mondo, coniugando ricerca scientifica di elevato profilo e formazione di alta qualità”, vocazione alla qualità della formazione e della ricerca che nel Piano Strategico vengono declinati in obiettivi strategici ben definiti.

La cultura della qualità nei processi di didattica e ricerca dell’Ateneo è ormai consolidata da anni. L’aver avviato, nell’autunno del 2009, il processo di Assicurazione interna della Qualità in occasione del passaggio dei Corsi di Studio dall’ordinamento ex D.M. 509/99 all’ordinamento ex D.M. 270/04 e l’aver individuato una figura di Ateneo per la Qualità, Valutazione e Accreditamento, già a partire dal 2002, ha consentito di attuare politiche di qualità in anticipo rispetto a quanto previsto ora dalla normativa e dalle indicazioni dell’ANVUR in tema in Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (documento del 28/01/2013 che sviluppa tale processo come previsto dal Dlg. 19/2012).

2. Composizione

In funzione di quanto richiesto dall’ANVUR nel citato documento del 28.01.2013, il Presidio della Qualità (PQA) è stato nominato con decreto rettorale n. 206/14 ed è costituito da sette componenti:

- Il Pro-Rettore con funzioni di coordinamento
- I quattro Vice-Rettori per la Qualità, per la Didattica, per la Ricerca e il Trasferimento Tecnologico e per la Logistica e l’Organizzazione;
- Il Responsabile dell’Area Gestione Didattica
- Il Responsabile dell’Area Supporto alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico

Il Presidio in futuro potrà avvalersi del contributo di docenti dell’Ateneo esperti nelle tematiche di valutazione e qualità.

3. Competenze e funzioni

Il PQA è una struttura interna dell’Ateneo con funzioni di promozione della cultura della qualità nell’Ateneo, di consulenza agli organi di governo dell’Ateneo sulle tematiche dell’AQ, di sorveglianza e monitoraggio dei processi di AQ, di promozione del miglioramento continuo della qualità e supporto alle strutture dell’Ateneo nella gestione dei processi per l’AQ

Il PQA ha il compito di sostenere la realizzazione della politica per la qualità definita dagli organi, approntando gli strumenti organizzativi necessari, pertanto:

- affianca le strutture coinvolte nella impostazione e nella gestione dei processi coinvolti nella AQ;
- verifica che tutti i processi si svolgano come previsto, producendo eventualmente le necessarie indicazioni operative;
- monitora i risultati dei processi;
- valuta il raggiungimento degli obiettivi.

Il PQA assume quindi la responsabilità complessiva dell’Assicurazione della Qualità, attraverso la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ dell’Ateneo, la proposta di strumenti comuni per l’AQ e la messa in opera di attività formative ai fini della loro applicazione. In particolare il PQA svolge le seguenti funzioni:

- attuazione della politica per la qualità attraverso la traduzione degli indirizzi strategici deliberati dagli organi di governo in linee operative;

- definizione degli strumenti per la qualità, in particolare definizione di processi e relative procedure per l'Assicurazione della Qualità per la gestione della didattica, della ricerca e della terza missione;
- programmazione e attuazione di formazione per l'Assicurazione della Qualità;
- affiancamento ai responsabili operativi fornendo il supporto di competenze per la documentazione delle attività di Assicurazione della Qualità;
- gestione dei flussi informativi;
- verifica del rispetto delle procedure e delle tempistiche di Assicurazione della Qualità;
- miglioramento continuo della qualità promuovendo lo sviluppo di una cultura della qualità nell'Ateneo;
- verifica della congruità delle attività alla *mission* e agli orientamenti strategici dell'Ateneo.

Tenuto conto della esigenza di creare, particolarmente in una fase iniziale, una massa critica di competenze in AQ da parte di tutte le diverse componenti di Ateneo, al fine di poter condurre a buon fine tutte le operazioni richieste dai processi e dalle procedure di AQ e di mantenerle a regime, il PQA assolve alle funzioni specifiche di:

- analizzare il livello delle competenze in materia di AQ e definire le necessità di formazione ai diversi livelli di responsabilità;
- progettare e promuovere la realizzazione delle attività di formazione a tutti i livelli che si manifestino necessari;
- garantire la continuità della formazione del nuovo personale che entri nei processi per l'AQ;
- promuovere la formazione del personale docente, del personale tecnico-amministrativo e degli studenti e mantenerla aggiornata.

Le funzioni del PQA si articolano diversamente a seconda che si tratti di attività di didattica, di ricerca o di performance amministrativa.

- a. Per quanto riguarda le attività di didattica le funzioni specifiche del PQA sono:
 - sovrintendere all'organizzazione delle operazioni per l'AQ e, in particolare, predisporre – o sorvegliare che siano predisposti - i dati per la Scheda Unica Annuale del Corso di Studi (SUA-CdS) e per il Rapporto del Riesame (RdR), predisporre eventuali linee guida/indicazioni operative;
 - coordinare i CdS nella preparazione della SUA-CdS e delle attività di Riesame, annuali e cicliche, ivi compresa la promozione della formazione, verificarne l'effettiva redazione entro i termini assegnati, valutarne completezza e aggiornamento, suggerire le opportune variazioni;
 - sovrintendere all'organizzazione e procede alla verifica dei flussi informativi da e verso Nucleo di Valutazione (NUV) e Comitato Paritetico per la Didattica (CPD);
 - monitorare l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.
- b. Per quanto riguarda le attività di ricerca le funzioni specifiche del PAQ sono:
 - sovrintendere all'organizzazione delle operazioni per l'AQ, e in particolare predisporre – o sorvegliare che siano predisposti - i dati per le SUA-RD, predisporre eventuali linee guida/indicazioni operative;
 - coordinare i Dipartimenti nella preparazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD), ivi compresa la promozione della formazione, verificarne l'effettiva redazione entro i termini assegnati, valutarne la completezza e suggerire le opportune variazioni;
 - sovrintendere all'organizzazione e procede alla verifica dei flussi informativi da e verso NUV.
- c. Per quanto riguarda le attività amministrative le funzioni specifiche del PAQ sono:

- garantire che sia definita la pianificazione strategica e che gli obiettivi della struttura amministrativa siano coerenti con gli indirizzi dell'Ateneo anche in tema di qualità;
- sovrintende all'organizzazione e procede alla verifica dello svolgimento delle procedure di Assicurazione della Qualità per le attività amministrative;
- sovrintende all'organizzazione e procede alla verifica dei flussi informativi da e verso Nucleo e Organi di Governo.

4. Interazioni e Relazioni fra i diversi Organi per l'Assicurazione della Qualità

Definite le attività di competenza del PQA come elencate al punto 3, di seguito si indicano le interazioni tra il PQA e i diversi soggetti per l'espletamento delle attività di Assicurazione della Qualità.

a. PQA vs. NUV

Il NUV, che nel processo AVA ha la funzione di valutare che l'organizzazione e i processi di AQ siano strutturati in modo efficace, ha facoltà di richiedere al PQA materiale informativo, documentazione e interventi dei componenti alle proprie sedute per qualsiasi tema di interesse.

Istituzionalmente il PQA trasmette la propria Relazione Annuale al NUV entro il 31 marzo di ciascun anno, in tempo utile per la redazione della Relazione Annuale del NUV. Questo, considerate le attività svolte e i programmi annuali e triennali sottoposti dal PQA, formula pareri e inoltra suggerimenti al PQA stesso e agli Organi di Governo tramite la propria Relazione, redatta entro la fine di maggio di ciascun anno. Inoltre il NUV, nel trasmettere all'ANVUR la stessa relazione, può evidenziare proposte procedurali migliorative dei processi.

b. PQA vs. CPD

Il PQA sovrintende all'organizzazione e monitora il processo di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei docenti e dei laureati, da espletare, a cura del CPD e con il supporto degli uffici amministrativi competenti, in base alle indicazioni fornite dall'ANVUR. Il CPD, ricevuti gli esiti del questionario, provvede alla stesura della propria Relazione Annuale, orientata alla valutazione della *customer satisfaction*, a livello di Ateneo e di singolo CdS, formulata sulla base delle Linee Guida dell'ANVUR, e la trasmette entro il 15 di novembre di ciascun anno al PQA e al NUV.

c. PQA vs. Dipartimenti

Per il collegamento operativo con i Dipartimenti si suggerisce l'individuazione in ciascuno di essi di un Referente Qualità per la didattica e uno per la ricerca (non necessariamente distinti).

- **Qualità Ricerca**

Il PQA, nell'ambito della SUA RD, coordina e armonizza l'attività dei Dipartimenti nella compilazione dei dati di loro competenza e provvede, entro il 31 dicembre di ciascun anno, con il supporto degli uffici amministrativi competenti, al completamento delle informazioni relative all'Ateneo nel suo complesso.

- **Qualità Didattica**

Il PQA provvede, con il supporto degli uffici amministrativi competenti, ad inoltrare la Relazione Annuale del CPD ai singoli Dipartimenti e CdS, per quanto di propria competenza, in tempo utile per la redazione dei Rapporti Annuali di Riesame, la cui scadenza è prevista per il 31 gennaio di ciascun anno.

Recepisce inoltre dai Coordinatori Collegi/Referenti CdS parte delle informazioni necessarie al caricamento della SUA CdS nella banca dati ministeriale, da effettuare entro la scadenza definita annualmente dal MIUR.

d. PQA vs. Scuole

Il PQA verifica la coerenza qualitativa delle proposte formative della Scuola di Dottorato e della Scuola Master con gli obiettivi strategici di Ateneo. In particolare, per i processi di qualità del dottorato di ricerca, il PQA si atterrà anche a quanto previsto dalla specifica normativa di accreditamento.

e. PQA vs. Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione della Performance (STPM)

Con l'art. 60 del D.L. 69/2013 (convertito con modificazioni dalla L. 9 agosto 2013, n. 98), si sono affidate all'ANVUR tutte le competenze in materie di valutazione delle Università, trasferendole anche quelle relative alla valutazione del personale amministrativo.

L'ANVUR è stato così posto a presidio di tutte le dimensioni di valutazione nel settore delle Università (didattica, ricerca e, indirettamente, le attività amministrative di supporto). Il PQA pertanto supporta, in collaborazione con la STPM, con il personale e con il NUV dell'Ateneo, il coordinamento e l'allineamento strategico tra i diversi filoni di attività per far sì che gli obiettivi strategici di ricerca e didattica siano opportunamente presi in considerazione anche nel disegno del ciclo delle performance delle strutture amministrative.

f. PQA vs. Organi di Governo

Il PQA riferisce annualmente agli organi di governo circa l'andamento e la programmazione degli interventi in tema di qualità, comprese le indicazioni ricevute dal NUV e del CPD.

Il PQA risponde inoltre, tramite la catena di responsabilità richiamata al punto 4, per i diversi adempimenti relativi al ciclo AVA (Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento): in merito alla coerenza delle SUA CdS e della SUA RD al Piano Strategico, al Piano triennale della Didattica, agli indirizzi strategici dei Dipartimenti sulla ricerca.

Il PQA fornisce agli organi di governo dell'Ateneo le indicazioni necessarie al Sistema di Assicurazione Qualità e collabora con gli altri organismi interessati in materia di Assicurazione della Qualità e di valutazione.

5. Modalità operative e Supporto tecnico e amministrativo

Il PQA per facilitare lo svolgimento dei propri compiti può avvalersi di tre Gruppi di lavoro: un Gruppo Qualità della ricerca e del Trasferimento Tecnologico, un Gruppo Qualità della didattica e un Gruppo Performance Amministrative.

- Il Gruppo Qualità della didattica è composto dai Vice-Rettori per la Qualità e per la Didattica e dal Responsabile dell'Area Gestione Didattica. Tale Gruppo si occupa di istruire le attività in materia di assicurazione della qualità relative alla didattica (indicate al punto 3a)
- Il Gruppo Qualità della ricerca è composto dai Vice-Rettori per la Qualità e per la Ricerca e dal Responsabile dell'Area Ricerca e Trasferimento Tecnologico. Tale Gruppo si occupa di istruire le attività in materia di assicurazione della qualità relative alla ricerca (indicate al punto 3b).
- Il Gruppo Performance Amministrativa è composto dai Vice-Rettori per la Qualità e per la Logistica e l'Organizzazione e dal Responsabile dell'area GESD/Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione della Performance (STMP). Tale Gruppo si occupa di istruire le attività in materia di performance amministrative così come previste dalla normativa di riferimento (indicate al punto 3c).

I gruppi potranno avvalersi dei contributi dei Referenti dei Dipartimenti, del Referente per il Laboratorio Interdipartimentale del Trasferimento Tecnologico e dei Direttori della Scuola di Dottorato e della Scuola Master, in occasione di attività specifiche.

Le strutture amministrative di supporto alle attività del PQA sono gli uffici di riferimento delle aree Gestione Didattica e Supporto alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico e il Servizio Supporto alla Valutazione. Le strutture si avvarranno di altri uffici dell'amministrazione competenti per le attività da svolgere.

Le strutture, costituite da unità di personale TA operanti in materia di qualità e valutazione, assicurano il supporto tecnico amministrativo attraverso le seguenti azioni:

- implementazione delle azioni promosse dal PQA;
- raccolta, analisi ed elaborazione dei dati necessari per le procedure di assicurazione della Qualità;
- supporto tecnico amministrativo ai referenti delle strutture periferiche per le attività di Assicurazione della Qualità;
- organizzazione, predisposizione e archiviazione di atti e documenti.