



# **PROCESSO DI ASSICURAZIONE QUALITÀ DI ATENEO**

## **PQ, REVISIONE DEL 26/11/2019**

## Sommario

PREMESSA.....	3
Scopo del documento .....	3
Campo di applicazione.....	3
Terminologia.....	3
Riferimenti normativi e regolamentari LIUC.....	4
PRIMA PARTE - Sistema organizzativo di LIUC .....	6
Ruolo attribuito agli studenti .....	8
Pianificazione strategica e definizione degli obiettivi per l'AQ .....	9
Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili .....	9
AQ della Ricerca e Terza missione .....	9
Politiche per la progettazione, l'aggiornamento e la revisione dei Corsi di Studio.....	10
Risorse umane e infrastrutture .....	10
SECONDA PARTE - AQ dei Corsi di Studio .....	12
Istituzione / disattivazione .....	12
Attivazione .....	12
Predisposizione dell'Offerta Formativa.....	12
Erogazione delle attività e monitoraggio esiti .....	13
Miglioramento continuo .....	13
TERZA PARTE - Il Presidio di Qualità.....	14
Attività del PQA .....	14
L'Ufficio di supporto.....	14

# PREMESSA

## Scopo del documento

Obiettivo del presente documento è descrivere il processo di Assicurazione Qualità adottato da LIUC per perseguire i propri obiettivi di gestione e conformarsi ai requisiti di accreditamento nazionale iniziale e periodico in base alla legislazione vigente e alle linee guida emanate da ANVUR.

## Campo di applicazione

Il documento si riferisce all'Ateneo nel suo complesso e specificamente alle attività didattiche dei corsi di Laurea e Laurea Magistrale. Esso intende descrivere:

1. Il sistema organizzativo complessivo dell'Ateneo per la realizzazione e la verifica periodica dell'efficacia delle politiche declinate a partire dal piano strategico
2. Il processo di progettazione, erogazione, monitoraggio e revisione dei Corsi di Studio
3. L'attività del Presidio di Qualità e dell'ufficio di supporto

Sono invece descritti in altri documenti i processi riguardanti le attività di Ricerca e Terza missione, i Corsi di Dottorato, i Corsi di Perfezionamento e Master Universitari.

## Terminologia

### Sigle

Sigla	Testo esteso	Sigla	Testo esteso
AL	Consorzio AlmaLaurea	ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione Qualità	CdS	Corso di Studio
CFU	Credito formativo universitario	CG	Controllo gestione e reporting
CPDS	Commissione Paritetica Docenti - Studenti	DG	Direzione Generale
DR	Dottorato di ricerca	L	Laurea
LM	Laurea magistrale	MIUR	Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
MU	Master universitario	MU	Master universitario
NdV	Nucleo di Valutazione	OS	Opinione degli Studenti

Sigla	Testo esteso	Sigla	Testo esteso
PdQ PQA	Presidio di Qualità Presidio Qualità di Ateneo	RAR	Rapporto Annuale di Riesame
SUA-CDS	Scheda Unica Annuale del Corso di Studio	SUA-RD	Scheda Unica della Ricerca Dipartimentale
RAQ	Regolamento del sistema di assicurazione qualità della didattica	AVA	Autovalutazione Valutazione Accredimento

### Definizioni

Corso	Ogni attività di formazione istituzionale: Corso di laurea, Corso di Laurea magistrale, Corso di Dottorato, Master Universitario
Corso di Studio	Corso di Laurea o Corso di Laurea magistrale
Attività didattica	Ogni attività che prevede il riconoscimento di crediti formativi universitari: Insegnamento, Tirocinio, Prova finale ecc.
Insegnamento	Attività didattica di norma svolta in aula e che prevede un esame o valutazione finale

## Riferimenti normativi e regolamentari LIUC

Il sistema normativo e regolamentare LIUC è basato su un sistema gerarchico di fonti:

- Statuto
- Codice etico
- Regolamenti di Ateneo
- Delibere del Consiglio di amministrazione e degli altri organi collegiali
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001
- Processi di gestione e istruzioni operative

Lo statuto, il codice etico e i regolamenti sono pubblicati sul sito *internet* della LIUC <http://www.liuc.it>.

La restante parte della documentazione è disponibile su cartelle *sharepoint* accessibili ai portatori di interesse coinvolti nel Sistema qualità dell'Ateneo.

I documenti di processo sono predisposti e aggiornati dall'Organo o dall'Ufficio di competenza che li notificati alla Funzione Compliance e alla Direzione generale e si ritengono approvate salvo disposizione contraria.

I documenti di processo sono la base per le verifiche effettuate dall'Organismo di vigilanza e dal Presidio qualità e dagli altri Organi e attori del sistema di assicurazione della qualità. Le violazioni non dolose alle previsioni dei documenti di processo non costituiscono in generale illeciti disciplinari ma "non conformità" (NC) da notificare all'organo emittente del documento di processo per attivare le opportune correzioni e i

connessi processi di miglioramento continuo. L'organo emittente notifica su base periodica le al Presidio per la qualità.

## PRIMA PARTE - Sistema organizzativo di LIUC

L'articolo 10 dello Statuto definisce puntualmente gli organi di Ateneo e le loro funzioni, che possono essere classificati come segue:

- Governance di Ateneo: Consiglio di Amministrazione, Presidente, Vice Presidente e Amministratore Delegato, Comitato Esecutivo, Rettore;
- Organi accademici, presieduti dal Rettore: il Consiglio Accademico, il Dipartimento;
- Direzione Generale: cui rispondono i servizi tecnico-amministrativi e di supporto.

Ad un secondo livello, nell'ambito dell'unico Dipartimento, sono costituite le Scuole universitarie (ad oggi tre), strutture didattiche cui afferiscono i corsi di studio offerti:

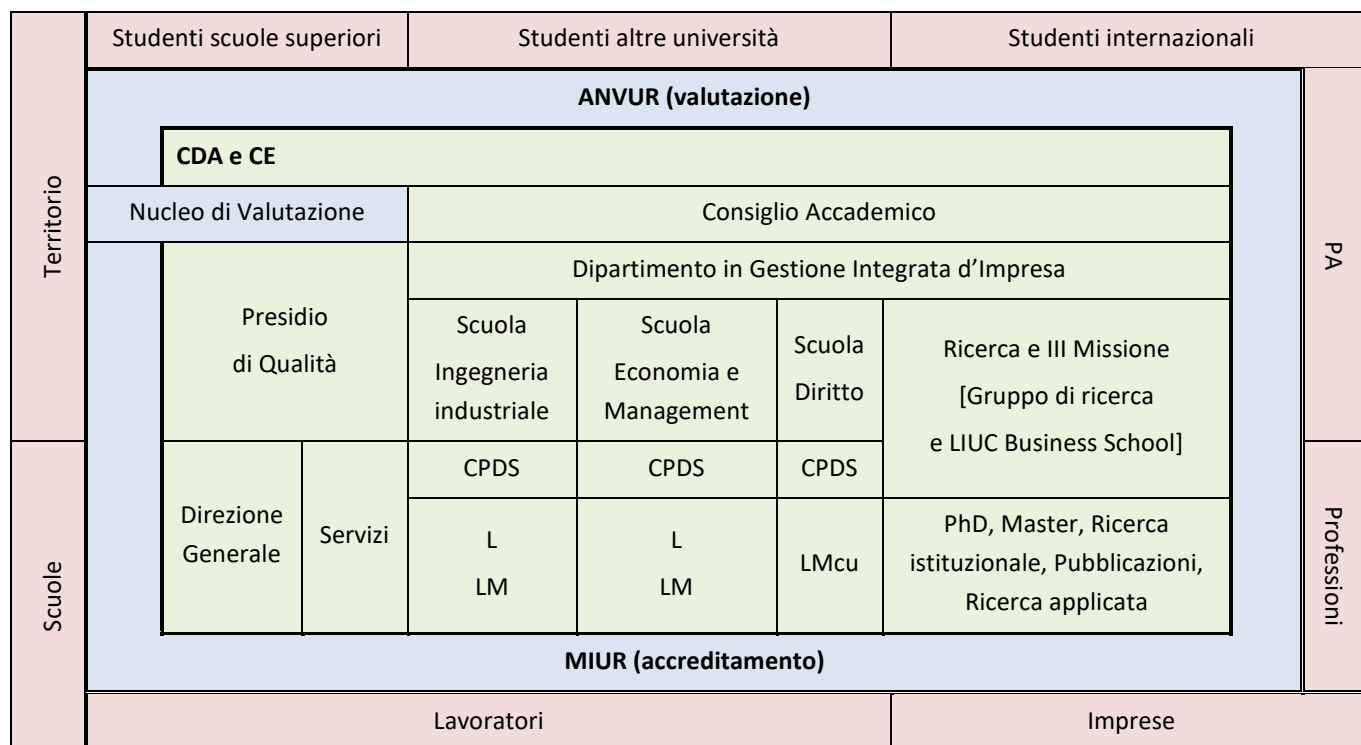
- Scuola di "Economia e Management" che offre il corso di Laurea in Economia aziendale (classe L-18) e il corso di Laurea Magistrale in Economia aziendale e management (LM-77)
- Scuola di "Ingegneria industriale" che offre i corsi di Laurea (L-9) e Laurea Magistrale (LM-31) in Ingegneria gestionale
- Scuola di "Diritto" dedicata al corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza (LMG/01), in esaurimento in quanto non più attivato a partire dall'A.A. 2017-18.

È inoltre attivo un corso di Dottorato di Ricerca in Management, Finance and Accounting.

Le attività di Ricerca scientifica sono infine organizzate dal Dipartimento in quattro aree (Economia, Management, Ingegneria gestionale, Diritto) mentre alla LIUC Business School fanno capo le divisioni Master (master universitari), Ricerca (ricerca applicata) e Formazione (formazione continua).

## Architettura del sistema AQ di Ateneo

Il processo di Assicurazione Qualità dell'Università Cattaneo coinvolge indistintamente tutte le strutture dell'Ateneo, non solamente quelle direttamente dedicate alle attività didattiche dei Corsi di studio. La figura seguente rappresenta le relazioni tra i diversi portatori di interesse.



	LIUC Università Cattaneo
	Sistema di Autovalutazione Valutazione e Accreditamento
	Portatori di interesse

Il Dipartimento in Gestione integrata d'impresa, presieduto dal Rettore, ha competenza in materia di programmazione della didattica e della ricerca. Il Consiglio del Dipartimento fornisce al CDA le proposte in ordine alla emanazione di bandi per il reclutamento dei professori di ruolo e dei ricercatori dell'Università ed alla nomina dei professori di ruolo e dei ricercatori.

Al Consiglio Accademico, anch'esso presieduto dal Rettore, spettano tutte le attribuzioni che sono demandate dal vigente ordinamento universitario al Senato accademico, in particolare esso deve assicurare il coordinamento tra le Scuole Universitarie; proporre al CDA l'istituzione, l'attivazione e la disattivazione dei corsi di studio, nonché degli insegnamenti da attivare in ciascun anno accademico; fornire al Comitato Esecutivo le proposte in ordine al reclutamento dei docenti a contratto.

Ciascuna Scuola progetta e offre i Corsi di Studio, promuovendo tutte le azioni necessarie per l'AQ e procedendo all'autovalutazione delle attività proposte e realizzate. Ogni Scuola nomina anche una Commissione Paritetica Docenti-Studenti, chiamata a svolgere una valutazione interna che viene trasmessa ai diversi organi di Ateneo (tra cui il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione) nonché ad ANVUR e MIUR.

Anche tutte le altre strutture dell'Università, sia quelle accademiche che sviluppano le attività di ricerca, i master universitari e le attività di terza missione, sia i servizi di supporto e gli uffici di gestione, anche quando non direttamente rivolti agli studenti o al personale docente, sono coinvolte nel processo di Assicurazione Qualità: esso infatti non riguarda una serie di attività e adempimenti aggiuntivi da svolgere a

carico di singoli uffici o strutture bensì consiste nel continuare a svolgere i propri compiti, ugualmente importanti per la realizzazione complessiva del progetto di Ateneo, mantenendosi focalizzati sugli indicatori di qualità, di efficacia e di efficienza ed intervenendo dove necessario in un'ottica di miglioramento continuo.

Con l'introduzione del sistema AVA è stato costituito il Presidio di Qualità di Ateneo con il compito di supervisionare lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli organi di governo.

Il Nucleo di Valutazione definisce le metodologie del monitoraggio e valuta l'AQ interna dell'Ateneo svolgendo un'attività di verifica dell'applicazione del processo di AQ ed effettuando una adeguata e documentata attività di controllo e di indirizzo dell'AQ attraverso pareri, raccomandazioni e indicazioni nei confronti del Presidio della Qualità e degli organi di governo dell'Ateneo. Esso valuta inoltre il funzionamento dei CdS attraverso l'analisi dei risultati e nella propria relazione annuale di valutazione dà conto del rispetto dei requisiti di qualità, delle azioni correttive e di miglioramento intraprese. Infine, riferisce all'ANVUR sulla persistenza o superamento delle criticità eventuali emerse dal processo di accreditamento periodico, sia per i CdS visitati che per l'Ateneo nel suo complesso. L'attività valutativa del Nucleo è dunque sia interna, rivolta come detto al Presidio e agli altri organi, sia esterna dal momento che la valutazione da parte di ANVUR e l'accreditamento ministeriale si baseranno anche sulla relazione annuale trasmessa.

Operando con questa prospettiva, il processo di Assicurazione della Qualità dell'Università Cattaneo per forza di cose si rivolge non solo agli Studenti (potenziali, iscritti, internazionali...) e alle istituzioni che lo valuteranno (ANVUR) e accrediteranno (MIUR) ma a tutti i portatori di interesse nel progetto, nella loro più ampia accezione: i laureati, il mondo del lavoro, il territorio di riferimento ovvero la realtà locale ma anche quella nazionale e globale in cui i laureati LIUC andranno ad operare.

## Ruolo attribuito agli studenti

LIUC è da sempre molto attenta alle esigenze dei propri studenti e li coinvolge attivamente attraverso un costante confronto, per condividere le migliori modalità o soluzioni alle prospettive di sviluppo individuate o alle problematiche riscontrate.

L'Ateneo prevede la presenza di rappresentanti degli Studenti, eletti ogni due anni, in Consiglio di Amministrazione (1), Consiglio Accademico (1), Consigli di Scuola (3), Commissioni paritetiche (3), Collegio dei dottorati di ricerca (1). Un rappresentante degli studenti, espresso congiuntamente dagli eletti in Consiglio di Amministrazione e Consiglio Accademico, prende parte inoltre all'attività del Presidio di Qualità. Attraverso i loro rappresentanti gli studenti possono dunque portare all'attenzione dell'Accademia e della Governance istanze, suggerimenti, problematiche riscontrate.

Un secondo importante canale di comunicazione, che l'Ateneo fu tra i primi in Italia ad attivare nel 1997, è dato dalla raccolta via web dei questionari di opinione sui Servizi didattici e di Ateneo (a cadenza annuale e riguardanti l'esperienza avuta nell'A.A. precedente) e sui singoli insegnamenti frequentati (ogni semestre).

Ogni singolo studente può inoltre avere dei momenti di confronto direttamente con il Direttore della Scuola o i responsabili amministrativi dei Servizi e al tempo stesso, in alcuni casi, sono questi ultimi a coinvolgerli per avere feedback rapidi e puntuali sull'esperienza che stanno svolgendo o che si è appena conclusa. La



presenza di una residenza interna permette, infine, di interloquire quotidianamente con i circa 400 studenti, anche stranieri in mobilità, che usufruiscono di questo servizio.

## **Pianificazione strategica e definizione degli obiettivi per l'AQ**

Gli organi di governo dell'Ateneo predispongono e approvano il Piano Strategico, che di norma prevede un orizzonte temporale quinquennale. Un estratto del piano è pubblicato su sito web dell'ateneo, a disposizione di tutti i portatori d'interesse.

Dal Piano strategico deriva un documento in cui sono definiti puntualmente gli "Obiettivi di piano per l'Assicurazione Qualità di Ateneo": esso raggruppa gli obiettivi operativi in assi strategici, corredandoli quando possibile e opportuno con indicatori di azione o di valori attesi nell'orizzonte di piano. Annualmente il documento viene aggiornato con gli indicatori disponibili e condiviso con gli organi di governo dell'Università garantendo così la continuità del processo di monitoraggio e il mantenimento della coerenza degli obiettivi strategici.

## **Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili**

Governance di Ateneo, Presidio di Qualità, Nucleo di Valutazione e tutte le altre strutture dispongono e condividono i dati di processo, gli indicatori e la documentazione di sistema. La condivisione delle informazioni è facilitata dalle dimensioni ridotte dell'Ateneo e dalla scelta di centralizzare nell'ufficio di supporto la gestione dei questionari di opinione, l'aggiornamento degli indicatori interni, il monitoraggio della disponibilità di indicatori esterni forniti da Anvur, Almalaurea o altri soggetti.

I dati raccolti dall'ufficio sono rapidamente condivisi con i soggetti interessati, anche mediante un sistema intranet che permette di definire differenti livelli di accessibilità e quando richiesto o necessario sono anche approfonditi, rielaborati o sintetizzati per permettere ai decisori una più rapida e proficua lettura. Parimenti sono condivisi i verbali delle riunioni e i documenti di sistema quali relazioni annuali, riesami, SUA-CDS ecc.

## **Revisione critica del funzionamento del sistema di AQ**

La revisione critica del funzionamento del sistema di Assicurazione Qualità è curata dal Presidio di Qualità dell'Ateneo che periodicamente provvede a riesaminare i diversi processi che lo costituiscono, individuando le opportune azioni correttive e/o migliorative e curandone la messa in atto. Il PQA può attivarsi anche in seguito a segnalazioni provenienti dal Nucleo di Valutazione o dalle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti: in questa eventualità procede a fornire puntuali riscontri sul recepimento o meno delle osservazioni ricevute e sulle modalità operative individuate.

## **AQ della Ricerca e Terza missione**

LIUC aspira a raggiungere e mantenere un livello di ricerca universitaria allineato ai valori medi degli indicatori VQR degli atenei della propria classe dimensionale. Il raggiungimento di standard adeguati nelle

attività di ricerca accademica è collegato, tra l'altro, all'esigenza di garantire una didattica sempre aggiornata e offrire agli studenti competenze utili anche nella prospettiva dell'intera carriera lavorativa e non solo nel momento del primo inserimento.

Nel contesto della Terza missione, le attività di ricerca applicata su commessa o su bando e le attività di formazione «per conto terzi» sono strumenti importanti per riportare in Ateneo informazioni vive sul fabbisogno di competenze e una base osservazionale di casi da elaborare e integrare in una didattica moderna.

Le ridotte dimensioni dell'Ateneo fanno sì che l'unico Dipartimento raggruppi tutto il personale docente di ruolo e sovrintenda le attività degli assegnisti di ricerca, dei dottori di ricerca e dei dottorandi. Le figure del Rettore (o delegato del Rettore) alla ricerca e del Dean della LIUC Business School garantiscono al tempo stesso una costante occasione di confronto e reciproca informazione con la governance di Ateneo e un riferimento puntuale per la definizione dei documenti di programmazione e gestione delle attività di Ricerca e Terza missione.

## **Politiche per la progettazione, l'aggiornamento e la revisione dei Corsi di Studio**

Al piano strategico e agli obiettivi in esso definiti devono fare riferimento le attività di progettazione, aggiornamento e revisione dei Corsi di Studio che fanno capo alle Scuole (e trovano ampia descrizione nella sezione successiva del documento). Negli obiettivi di piano sono fissati gli elementi cardine che devono caratterizzare l'offerta formativa nel suo complesso e a livello di progressione quinquennale (laurea e laurea magistrale), partendo da essi annualmente le Scuole provvedono all'autovalutazione, all'aggiornamento dell'offerta didattica nei contenuti proposti o nelle modalità adottate, alla revisione dei percorsi offerti.

## **Risorse umane e infrastrutture**

La Governance dell'Ateneo garantisce, nel rispetto dell'equilibrio economico e finanziario, la messa a disposizione di risorse coerenti, per tipologia e quantità, per il perseguimento degli obiettivi strategici.

In accordo con l'Accademia vengono programmati il reclutamento di personale docente di ruolo, ricercatori, assegnisti e personale docente a contratto. Questa programmazione deve tenere conto dei requisiti ministeriali di docenza nonché del contributo dei soggetti alle attività di ricerca e terza missione.

In accordo con la Direzione Generale viene periodicamente verificata l'adeguatezza, numerica e in termini di competenze necessarie, del personale tecnico amministrativo provvedendo, se necessario, ad attività di riorganizzazione, aggiornamento, reclutamento.

A livello di infrastrutture fisiche l'Ateneo dispone di un'area che garantisce complessivamente adeguata disponibilità per aule, laboratori, uffici e servizi: all'interno di essa sono programmati interventi di adeguamento e riorganizzazione degli spazi per rispondere sempre nel modo più efficace alle mutevoli necessità didattiche e lavorative. Analoghe riflessioni riguardano le infrastrutture tecnologiche, per le quali i cambiamenti delle condizioni sono ancora più repentini e spesso imprescindibili: l'Ateneo monitora

costantemente i servizi telematici offerti, le piattaforme e le reti di comunicazione, studiando l'impatto, economico e organizzativo delle diverse innovazioni che possono prospettarsi.

## SECONDA PARTE - AQ dei Corsi di Studio

LIUC si definisce, in primis, come una Università che pone al centro delle proprie attività la didattica finalizzata a un efficace inserimento dei propri laureati nel contesto lavorativo delle imprese e delle professioni. Gli obiettivi e gli indicatori legati alla qualità del processo formativo e agli esiti occupazionali sono dunque considerati prioritari.

### Istituzione / disattivazione

L'istituzione o la disattivazione di un corso di studio è deliberata dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Consiglio Accademico che esamina i progetti sottoposti da una o più Scuole.

La proposta di istituzione presuppone le seguenti attività, adeguatamente documentate:

- Analisi della domanda di formazione e dei fabbisogni formativi, espressi o impliciti
- Definizione dei risultati di apprendimento attesi
- Definizione dei requisiti di verifica dell'apprendimento raggiunto
- Definizione dei requisiti di verifica della correlazione tra obiettivi formativi e destini professionali degli studenti
- Definizione e consultazione dei diversi portatori di interesse
- Verifica del quadro normativo di riferimento
- Progettazione del contenuto del corso di studio (piano di studi ed eventuali percorsi / curriculum)
- Definizione delle modalità di erogazione e delle necessarie risorse umane, infrastrutturali, economiche
- Definizione dei requisiti di accesso

### Attivazione

Per i corsi di studio già istituiti il documento di riferimento è il RAD.

Annualmente ciascuna Scuola propone l'attivazione per il successivo Anno Accademico dei corsi istituiti accompagnata, se necessario, da una richiesta di revisione del documento RAD, da proposte in merito ai percorsi di approfondimento, da documentazione inerente altri aspetti che potranno essere oggetto di revisione di quanto finora proposto. Le proposte delle Scuole devono seguire un'attività di monitoraggio e analisi degli indicatori disponibili.

Il CDA delibera, indicativamente non oltre il 31 gennaio di ciascun anno e in coerenza con il piano strategico, l'attivazione per l'A.A. successivo di corsi di studio, curriculum e percorsi, il numero di posti disponibili per l'immatricolazione al primo anno, i requisiti di accesso e le relative prove di verifica.

### Predisposizione dell'Offerta Formativa

Per ciascun corso di studio da attivare vengono definiti (e formalizzati nella SUA-CDS):

- le proposte di attività di orientamento e reclutamento di nuovi studenti
- il fabbisogno di personale docente con il relativo tabulato di docenza
- l'elenco degli insegnamenti con la definizione dei programmi specifici (in particolare mediante la pubblicazione del syllabo)
- la definizione e revisione degli aspetti organizzativi e logistici e dei servizi di supporto.

## Erogazione delle attività e monitoraggio esiti

Durante lo svolgimento delle attività didattiche (lezioni, prove di verifica dell'apprendimento, tirocini, altre attività, prova finale) e di supporto attraverso gli appositi uffici preposti (mobilità all'estero, monitoraggio delle carriere, placement e accompagnamento al mondo del lavoro...), le Scuole procedono al monitoraggio continuo del processo, utilizzando in particolare gli indicatori interni ed esterni e le opinioni espresse dagli studenti.

Vengono costantemente monitorati i piani studio e le carriere degli studenti, gli aspetti logistici (calendario, aule...), gli indicatori relativi a specifici servizi, in particolare il career service e le relazioni internazionali, la conclusione del percorso formativo e l'ingresso nel mondo del lavoro.

## Miglioramento continuo

L'attenzione al miglioramento continuo è uno degli aspetti essenziali per ciascun sistema di Assicurazione Qualità (oltre che requisito R1 del sistema AVA). L'Ateneo definisce e programma periodicamente processi di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento della qualità dei servizi erogati, in modo da intervenire in caso di scostamenti rispetto a quanto pianificato e alimentare un costante processo di miglioramento continuo.

La formalizzazione di concrete azioni di miglioramento segue i processi di riesame, annuale e ciclico, condotti da ciascuna Scuola nell'ambito dell'attività di autovalutazione, e l'analisi delle relazioni annuali trasmesse dalle CPDS e da Nucleo di Valutazione.

Il Presidio di Qualità, anche attraverso il proprio Ufficio di supporto, assicura che i dati e gli indicatori da analizzare, di periodo e storici, siano tempestivamente resi disponibili a tutti i soggetti coinvolti nel processo di analisi.

## TERZA PARTE - Il Presidio di Qualità

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) è definito nel sistema AVA come la struttura che sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ a livello di Ateneo, nei CdS e nei Dipartimenti, in base agli indirizzi formulati dagli Organi di Governo, assicurando la gestione dei flussi informativi interni ed esterni e sostenendo l'azione delle strutture. Il PQA è l'elemento propulsivo del Sistema Qualità dell'Ateneo <sup>(1)</sup>.

Composizione e modalità di funzionamento del PQA di LIUC sono definiti dagli articoli 6 e 7 del Regolamento del Sistema di assicurazione della qualità della didattica (RAQ).

### Attività del PQA

Il PQA supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo. Specificamente:

#### 1. Coordina e supporta le procedure di AQ a livello di Ateneo

Il PQA monitora le variazioni nella normativa e provvede a informare tutte le componenti interessate in merito alle novità intervenute organizzando, quando opportuno, appositi momenti di informazione e formazione. Il PQA verifica l'aggiornamento delle procedure di sistema e periodicamente procede alla sua revisione critica.

Il Presidio di Qualità assicura che i dati da analizzare, infra-periodali e a consuntivo, siano resi disponibili a tutti i soggetti coinvolti nel processo di analisi. Esso organizza il rilevamento sistematico degli indicatori, la loro aggregazione e organizzazione in report periodici, la loro diffusione tra i soggetti istituzionali e fornisce assistenza nella lettura e interpretazione critica dei dati aggregati.

#### 2. Organizza e supporta la predisposizione della documentazione di sistema

Il PQA promuove, supporta e verifica la compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e le Schede di Monitoraggio annuale e Riesame ciclico per ogni CdS da parte dei soggetti preposti. Contribuisce al monitoraggio delle azioni di miglioramento che possono seguire al Riesame, alle relazioni delle CPDS o del NdV oppure derivare da altre segnalazioni da parte di docenti o studenti.

#### 3. Propone attività di informazione e formazione

Il PQA contribuisce alla formazione degli attori e organi del sistema di Assicurazione Qualità. Esplica questo suo compito attraverso l'aggiornamento continuo del presente documento di Processo di Assicurazione Qualità, contatti costanti e diretti con i diversi attori del Sistema, iniziative di aggiornamento e formazione.

### L'Ufficio di supporto

Con l'istituzione del PQA, l'Ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione è stato affiancato anche allo stesso Presidio, con l'obiettivo di mantenere costante e proficuo il rapporto tra i due organi mediante una rapida condivisione di documentazione, dati e indicatori.

L'Ufficio di supporto si occupa di gestire operativamente i diversi questionari di opinione, aggiornare gli indicatori interni, monitorare la disponibilità di indicatori esterni forniti da Anvur, Almalaurea o altri soggetti. I dati raccolti vengono rapidamente condivisi con i soggetti interessati, anche mediante un sistema

---

<sup>1</sup> Regolamento del Sistema di Assicurazione della qualità della didattica, art.6

intranet. Il rapporto con le diverse strutture è diretto e continuativo: quando richiesto o necessario i dati messi a disposizione sono anche approfonditi, rielaborati o sintetizzati per permetterne una più rapida e proficua lettura ai decisori.

Infine, l'Ufficio ha cura di acquisire i diversi documenti previsti dal sistema di AQ (SUA-CDS, SUA-RD, Relazioni annuali, Riesami ecc.) e provvede sia al caricamento sulle diverse piattaforme ministeriali sia all'inoltro ai diversi interlocutori per la loro condivisione.