



Presidio di Qualità di Ateneo

Linee Guida
sulla comunicazione tra gli Organi di AQ
e con gli Organi di governo

*Versione approvata dal Presidio di Qualità di Ateneo
nella riunione del 21/07/2022*

1.	Introduzione	3
2.	Gli Organi del Sistema di AQ e gli Organi di governo	3
3.	Criteri di base delle procedure di documentazione, comunicazione e archiviazione	4
4.	Documenti	4
4.1.	Documenti principali.....	4
4.2.	Documenti di routine (diversi da quelli principali).....	5
4.3.	Altri documenti	5
5.	Diffusione, archiviazione e accesso	5
5.1.	Diffusione.....	5
6.2.	Archiviazione	5
6.3.	– Accesso	5
7.	– Tempistica.....	5
8.	– Procedure di diffusione	6
8.1.	– Documenti principali.....	6
8.2.	– Documenti di routine (diversi da quelli principali).....	6
8.3.	– Altri documenti	6
9.	Dati dei questionari e altri indicatori.....	6
10.	– Comunicazione esterna	6
11.	– Fase transitoria	7
12.	– Supporto e monitoraggio.....	7

1. Introduzione

Nell'ambito della Unint operano gli Organi di Assicurazione della Qualità (AQ) previsti dalla normativa¹, nel quadro del [D.M. n. 6 del 2019](#) e delle [Linee Guida AVA dell'Anvur](#).

Ciascun Organo di AQ è tenuto a documentare la propria attività, mediante la redazione di verbali delle riunioni, relazioni annuali, documenti su argomenti e temi specifici, documentazione di altro tipo ritenuta necessaria dallo stesso Organo di AQ. Vale, infatti, il criterio secondo cui “attività non documentata equivale ad attività non svolta”.

La comunicazione tra gli Organi di AQ, e tra questi e gli Organi di governo dell'Ateneo è importante, e parte essenziale del processo di AQ. Essa assicura la trasparenza dell'attività dei vari Organi di AQ, la condivisione e la circolazione delle informazioni e delle valutazioni elaborate dagli Organi, allo scopo di perseguire un efficace funzionamento del Sistema di AQ dell'Ateneo.

A tal fine, l'Ateneo ha predisposto una cartella “Area Qualità” nell'owncloud, come strumento di cui dispongono gli Organi di AQ per archiviare la loro documentazione, condividerla con gli altri Organi di AQ e, ove ritenuto utile e necessario, anche con gli Organi di governo della Unint. L'Area Qualità è una cartella ad accesso riservato, mediante l'attribuzione delle relative credenziali da parte della Direzione amministrativa e dell'Ufficio Servizi Informatici.

Nell'ambito dell'Ateneo sono state anche definite le procedure relative ai flussi informativi sui questionari sulle opinioni degli studenti.

Con le presenti Linee Guida, ci proponiamo di definire le procedure di comunicazione tra gli Organi di AQ, e tra questi e gli Organi di governo, ovviamente attraverso una loro condivisione con tali Organi.

Il Presidio di Qualità si impegna anche a fornire l'assistenza necessaria nell'implementazione di tali procedure.

Periodicamente, il Presidio effettuerà una verifica per accertare l'applicazione delle procedure qui definite, anche allo scopo di rilevare eventuali problematiche che dovessero presentarsi, come anche di individuare possibili azioni di miglioramento del sistema di comunicazione messo in atto.

2. Gli Organi del Sistema di AQ e gli Organi di governo

Gli attori del Sistema di AQ e gli Organi di governo sono quelli descritti nel documento sull'Architettura del Sistema di AQ della Unint, disponibile all'indirizzo https://www.unint.eu/files/2021/ATE/Architettura_Sistema_AQ_2022021.pdf.

¹ Per un inquadramento della normativa, si veda il sito dell'Anvur alla pagina: <https://www.anvur.it/attivit /ava/riferimenti-normativi/>.

3. Criteri di base delle procedure di documentazione, comunicazione e archiviazione

Come orientamento generale, possiamo fare riferimento a tre criteri operativi:

- 1) Tutte le attività rilevanti vanno documentate (mediante verbali, elaborazione di un documento, ecc.), in base alla regola

“Attività non documentata è
attività non svolta”

Suggerimento: per questioni o temi di una certa rilevanza, è preferibile fare un documento a sé stante, piuttosto che fare riferimento a parti di verbali o di documenti vari. Per esempio, riguardo ai Comitati di indirizzo, può essere utile raccogliere in un unico documento tutte le delibere effettuate nel tempo riguardo al loro funzionamento, alla composizione, ecc., piuttosto che fare affidamento sulle parti dei vari verbali dei Consigli di Facoltà che li riguardano. Ciò rende più facile la consultazione, sia a livello interno che per un soggetto esterno (per esempio, un esperto della Cev Anvur);

- 2) diffondere i documenti redatti alle parti interessate, ricorrendo alla modalità ritenuta più idonea (v. infra par. 6.1);
- 3) archiviare comunque tutti i documenti ritenuti rilevanti ai fini dell'AQ che vengono prodotti.

4. Documenti

Ai fini della comunicazione interna del Sistema di AQ possiamo distinguere:

- Documenti principali
- Documenti di routine (diversi da quelli principali)
- Altri documenti

4.1. Documenti principali

Sono documenti principali quei documenti che vengono prodotti periodicamente, in prevalenza previsti dalla normativa, dei quali è di primaria importanza assicurare la circolazione.

Tra di essi:

- la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione
- la Sma, Scheda di monitoraggio annuale
- il Rapporto di riesame ciclico
- la Relazione annuale sull'attività svolta del Presidio di Qualità
- i documenti relativi alla Didattica rilevanti dal punto di vista dell'AQ (risultati di attività di monitoraggio, ecc.)
- i documenti relativi alla Ricerca rilevanti dal punto di vista dell'AQ (Piano strategico di Facoltà, monitoraggio, ecc.)
- i documenti relativi alla Terza Missione rilevanti ai fini dell'AQ (Piano strategico di Facoltà, monitoraggio, ecc.)
- i documenti relativi all'Alta Formazione rilevanti ai fini dell'AQ
- i documenti relativi al Dottorato di ricerca rilevanti ai fini dell'AQ.

4.2. Documenti di routine (diversi da quelli principali)

Rientrano in questa categoria, principalmente, i verbali, o documenti simili, redatti dai vari Organi di AQ (Nucleo, Presidio, CPDS, Gruppi di gestione AQ, ecc.), come anche rapporti di monitoraggio su Didattica, Ricerca, Terza Missione, Alta Formazione, e così via.

4.3. Altri documenti

Sono documenti che vengono redatti saltuariamente, su argomenti o per esigenze specifiche, e che necessitano, poi, di una certa diffusione tra gli Organi di AQ e gli Organi di governo.

5. Diffusione, archiviazione e accesso

Riguardo a ciascun documento prodotto, vanno chiaramente definite le procedure di diffusione, archiviazione e accesso.

5.1. Diffusione

Ciascun documento può essere diffuso agli Organi di AQ e di governo interessati in vari modi:

- invio diretto tramite e-mail
- archiviazione nell'*owncloud* di Ateneo MyUnint, con notifica dell'avvenuto caricamento alle parti interessate via e-mail.

6.2. Archiviazione

L'archiviazione di tutti i documenti qui considerati (documenti principali, documenti di routine, altri documenti) avviene nelle diverse Aree e cartelle dell'*owncloud* MyUnint, a cura degli Organi che producono il documento, tramite personale abilitato a svolgere tale operazione. Per qualunque problematica al caricamento nell'*owncloud*, è possibile rivolgersi alla dott.ssa Valentina Miglio o alla dott.ssa Francesca Gabrielli.

6.3. – Accesso

L'accesso ai documenti inviati per e-mail è, ovviamente, diretto. Sarà cura dei Presidenti e Responsabili dei vari Organi di AQ far pervenire il documento ricevuto ai singoli membri degli Organi stessi.

L'accesso ai documenti che vengono soltanto caricati sul *cloud*, e del cui caricamento viene data notifica agli interessati, avviene mediante apposite credenziali. Ciascun Organo di AQ, o comunque ciascun Organo che dispone di un'Area riservata nel *cloud* di Ateneo, in cui vengono caricati i documenti rilevanti per l'AQ, stabilisce a chi devono essere attribuite le credenziali per accedere a tale Area (per esempio, la Cra, per il tramite della Prorettrice alla Ricerca, indica la lista degli Organi e delle persone che possono avere accesso alla cartella "Area MyUnint Ricerca", e così via).

7. – Tempistica

In linea generale, ciascun documento va comunicato alle parti interessate, nelle forme dirette o indirette prima indicate, entro un mese dalla sua approvazione.

Anche l'archiviazione di tutti i documenti ha luogo entro un mese dalla sua approvazione.

8. – Procedure di diffusione

8.1. – Documenti principali

I documenti principali vengono diffusi alle parti interessate mediante invio diretto tramite e-mail.

Essi vengono contestualmente archiviati nell'apposita cartella nell'*owncloud*, nell'Area di competenza di ciascuno di essi. In questo caso, ovviamente, non è necessaria la notifica, via e-mail, alle parti interessate dell'avvenuto caricamento.

8.2. – Documenti di routine (diversi da quelli principali)

I documenti di routine vengono caricati nella cartella di loro competenza nell'*owncloud*, e viene data contestualmente notifica via e-mail del loro caricamento alle parti interessate.

Il responsabile di un'Area nel *cloud* definisce la mailing list a cui inviare la notifica dell'avvenuto caricamento di un documento (spesso, essa coincide con la lista degli Organi e delle persone a cui vengono attribuite le credenziali per accedere a tale Artea o cartella dell'*owncloud*).

N.B.: Le attività di notifica, via e-mail, del caricamento di un documento nell'Area riservata dell'*owncloud* vengono svolte dall'Organo stesso che effettua il caricamento.

8.3. – Altri documenti

Gli altri documenti, considerata la loro saltuarietà, vengono inviati per e-mail alle parti interessate.

Essi vengono contestualmente archiviati nella cartella di competenza dell'Organo che produce il documento nell'*owncloud*.

9. Dati dei questionari e altri indicatori

I dati dei questionari delle opinioni degli studenti, e altri indicatori utili per la valutazione, sono disponibili nella cartella “Dati” dell'Area Qualità dell'*owncloud*, ad accesso riservato.

Attualmente, le persone di riferimento, per informazioni al riguardo, sono la dott.ssa Francesca Gabrielli e il dott. Amleto Urciuoli dell'Ufficio Statistico.

10. – Comunicazione esterna

La comunicazione esterna degli organi di AQ, per esempio attraverso il sito dell'Ateneo, ha luogo secondo le modalità definite dagli Organi di governo.

Attualmente, nella pagina “Qualità e Controllo” del sito compare l'elenco degli Organi di AQ e la voce “Documentazione”.

Per ciascun Organo di AQ è presente una sintetica descrizione delle funzioni, la composizione e i relativi decreti. Nella pagina del Nucleo di Valutazione compaiono anche le Relazioni annuali e altri documenti prodotti dal Nucleo.

Alla voce “Documentazione” compaiono documenti ufficiali sull'AQ dell'Ateneo, come la Politica della Qualità, il Regolamento di Ateneo sull'AQ, l'Architettura del Sistema di AQ e altri.

Gli altri documenti prodotti dal Sistema di AQ sono disponibili, come abbiamo visto in precedenza, nelle cartelle MyUnint, ad accesso riservato.

Si raccomanda ai Presidenti e ai Responsabili degli Organi di AQ di verificare e aggiornare, periodicamente, la descrizione delle loro funzioni e la composizione dell'Organo, nella pagina del sito di loro competenza. Le comunicazioni al riguardo vanno inviate all'Ufficio Comunicazione all'indirizzo comunicazione@unint.eu.

11. – Fase transitoria

Il Presidio inviterà gli attori del Sistema di AQ a definire, e inviare per conoscenza al Presidio stesso, le seguenti informazioni:

- l'elenco dei documenti da esso prodotti nel corso dell'anno (possibilmente distinti per documenti principali e documenti di routine);
- l'indicazione dell'Area o della cartella nell'*owncloud* di sua competenza;
- l'elenco degli Organi e delle persone a cui vengono inviati i suddetti documenti;
- riguardo ai documenti di routine, l'elenco degli Organi e delle persone a cui viene inviata per e-mail la notifica dell'avvenuto caricamento;
- l'elenco degli Organi e delle persone che hanno accesso alla loro Area o cartella riservata nell'*owncloud*

12. – Supporto e monitoraggio

Il Presidio di Qualità è disponibile per fornire supporto, chiarimenti e informazioni, in particolar modo nella fase di avviamento e di messa a regime. Tale disponibilità rimane, ovviamente, anche in seguito, in maniera permanente.

Per contatti, scrivere a presidioqualita@unint.eu, o pierluigi.belvisi@unint.eu.

Il Presidio di Qualità effettuerà un'attività di monitoraggio del sistema di comunicazione qui definito, anche in vista della possibilità di individuare eventuali punti di debolezza e di apportare le opportune modifiche attraverso azioni correttive nell'ottica del miglioramento continuo, così come per adeguare il sistema di comunicazione a mutamenti che dovessero intervenire nell'organizzazione del Sistema di AQ o dell'Ateneo nel suo complesso.

Le presenti Linee Guida verranno pubblicate nella cartella “Linee Guida (a cura del PQA)”, che verrà costituita nell'ambito dell'Area Qualità. Il Presidio darà comunicazione per e-mail di tale collocazione agli Organi di AQ e agli Organi di governo sopra menzionati.