



Organizzazione del Presidio della Qualità di Ateneo del Politecnico di Bari

Sommario

1 – Composizione, organizzazione e funzione del Presidio della Qualità del Politecnico di Bari.	2
1.1 Composizione	2
1.2 Qualificazione dei componenti	2
1.3 Funzioni e deleghe	3
1.4 Organizzazione e Articolazioni	4
2 – Funzione nelle attività formative.....	7
2.1 SUA dei Corsi di Studio del Politecnico di Bari	7
2.2 Assicurazione della Qualità delle attività didattiche	7
2.3 Attività del Riesame dei CdS.	7
2.4 Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione (NdV) e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS).....	7
2.5 Interventi di miglioramento.....	8
3 – Funzione nelle attività di ricerca.....	8
3.1 Sistema dei dati nelle SUA	8
3.2 Procedure di Gestione della Qualità	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.3 Gestione dei flussi informativi	8

1 – Composizione, organizzazione e funzione del Presidio della Qualità di Ateneo del Politecnico di Bari.

1.1 Composizione

Il Presidio della Qualità di Ateneo, di seguito brevemente identificato con PQA, del Politecnico di Bari è composto da un Professore Ordinario designato dal Rettore, con funzioni di Presidente, e da due docenti designati da ciascun Dipartimento, giuste delibere del Senato Accademico del 17 dicembre 2012 e del 10 gennaio 2013 . Tale composizione assicura la rappresentatività della organizzazione del Politecnico di Bari, composto dalla Amministrazione Centrale e da cinque Dipartimenti: Dipartimento di ingegneria Elettrica e dell'Informazione (DEI), Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica (DICATECh), Dipartimento di scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura (DICAR), Dipartimento di Meccanica, Matematica e management (DMMM), Dipartimento Interateneo di Fisica (DIF). Il PQA è organo consultivo in *staff* al Rettore e dotato di autonomia operativa e gestionale in accordo con l'organigramma del Politecnico di Bari di seguito riportato:

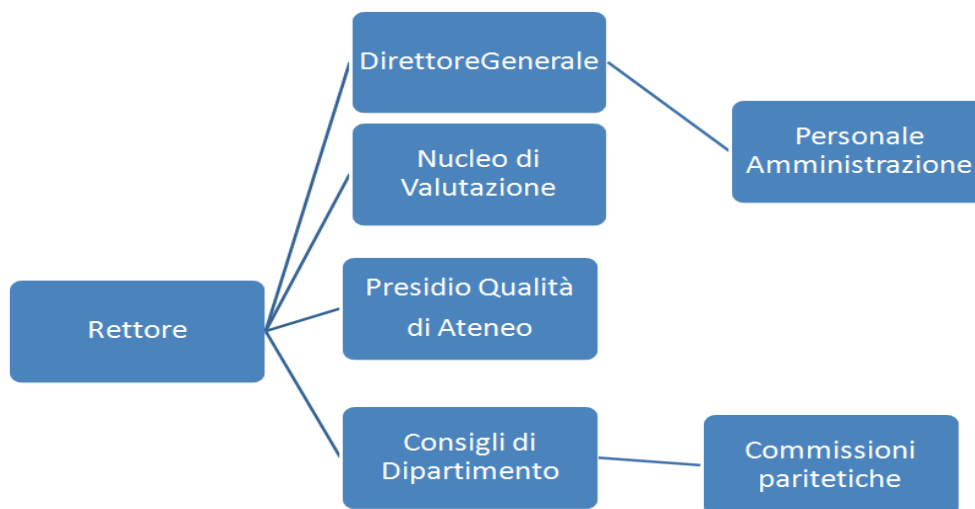


Figura 1 – Organigramma di primo livello dei soggetti di AQ del Politecnico di Bari

1.2 Qualificazione dei componenti e struttura tecnica di supporto

I componenti del PQA del Politecnico di Bari sono scelti tra i docenti con consolidata esperienza sia scientifica, sia didattica, e secondo un criterio di rappresentatività dei Dipartimenti del Politecnico. La composizione aggiornata è riportata nel portale web del PQA_POLIBA, che è soggetto a revisioni in funzione delle scadenze triennali, ovvero per sopravvenute necessità contingenti. Il PQA_POLIBA è supportato, dalla fine del 2015, da una struttura tecnica alla quale fa riferimento anche il Nucleo di Valutazione, che si configura come Ufficio Supporto AQ di POLIBA ed il cui insediamento ha configurato uno dei principali effetti del processo di crescita dell'AQ dell'ateneo, stimolato dal PQA_POLIBA.



1.3 Funzioni e deleghe

Il PQA ha un ruolo centrale nella gestione della qualità nella ricerca, nella didattica e nella terza missione, attraverso:

- la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di gestione della qualità di tutto l'Ateneo e dei singoli Dipartimenti;
- la proposta di strumenti comuni per la gestione della qualità e di attività formative ai fini della loro applicazione a livello di ateneo e di dipartimento;
- l'affiancamento dei Corsi di Studio (CdS) per l'assicurazione della qualità della didattica, nonché dei Direttori di Dipartimento, anche per le attività relative alla ricerca e alla terza missione. In queste attività, il PQA si interfaccia con i Direttori di Dipartimento e con i Coordinatori dei Corsi di Studio (CdS), per quanto attiene la didattica (aggiornamento delle SUA-CdS, Riesame), ovvero con i direttori di dipartimento per quanto attiene le attività relative alla ricerca;
- il coordinamento con il Nucleo di Valutazione (NdV);
- il coordinamento con le Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPD), curando il corretto flusso informativo per la stesura dei rapporti delle Commissioni Paritetiche.

Nell'ambito delle attività didattiche, il PQA indirizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS, nei Rapporti di Riesame e nelle relazioni delle Commissioni Paritetiche, sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di gestione della qualità per le attività didattiche, coadiuvato dai Coordinatori dei Corsi di Studio, indirizza e verifica il monitoraggio dell'opinione degli *stakeholders interni*, regola e verifica le attività periodiche di riesame dei CdS, valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze, assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.

Nell'ambito delle attività di ricerca, compito del PQA è anche verificare il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di tutti i Dipartimenti del Politecnico di Bari, assicurando il corretto flusso informativo verso l'NdV.

Il PQA è organizzato al suo interno secondo processi di tipo operativo così identificati: *Politiche della Qualità* (POLIQUA), *Voice of Customer* (VOICE), *Auditing* Interno (AUDIT), *Gestione Dei Flussi Informativi* (INF) e *Formazione* (FOR). Il dettaglio organizzativo dei singoli processi è fornito in seguito. Per ciascun processo è assegnato un gruppo di lavoro, omonimo, individuato all'interno del PQA. Ciascun gruppo è organizzato al proprio interno per istruire pratiche e attività relative al processo di propria pertinenza, da sottoporre all'approvazione del PQA, nelle riunioni di presidio che si tengono ricorrentemente nell'anno.

Nel seguito vengono indicati gli organi e le relative funzioni organizzative del PQA del Politecnico di Bari:

- Presidente: responsabile di tutte le attività del PQA, dei rapporti con il Rettore, con il NdV e con i dipartimenti; ha il coordinamento delle attività dei singoli gruppi di lavoro ed è responsabile del corretto funzionamento delle azioni del PQA.
- Gruppo di lavoro per la *politica della qualità* (POLIQUA): formato da almeno due componenti del PQA.
- Gruppo di lavoro per la voce dei *customer* interni ed esterni (VOICE): formato da almeno due componenti del PQA.
- Gruppo di lavoro per l'*audit* (AUDIT): formato da almeno due componenti del PQA.
- Gruppo di lavoro per la *gestione informazione* (INF): formato da almeno due componenti del PQA.
- Gruppo di lavoro per la *formazione* e l'assistenza alla autovalutazione (FOR): formato da almeno due componenti del PQA.

I gruppi di lavoro sono designati dallo stesso PQA, sono supportati dall'Ufficio Supporto AQ, e generalmente rimangono attivi per un periodo di tempo corrispondente alla durata del PQA, salvo casi contingenti. Per il solo gruppo AUDIT è possibile una turnazione legata alla necessità di terzietà della



valutazione, che comunque viene gestita dal Presidente del PQA, così come per processi di AUDIT più ampi ed onerosi (es. verifica dei Riesame ecc.) anche altri componenti del PQA vengono coinvolti nelle attività di auditing.

Le responsabilità in capo al PQA sono le seguenti:

- Indirizzo ed incentivazione alla definizione ed attuazione della Politica per la Qualità dell'Ateneo;
- *counseling* del management di Ateneo e di Dipartimento per le politiche di qualità rispetto alla definizione delle politiche di qualità e miglioramento continuo di Ateneo;
- ascolto della voce dei *customer* interni ed esterni e misura della loro soddisfazione;
- *auditing* interno dei risultati dei processi di gestione della qualità per le attività didattiche, di orientamento, di internazionalizzazione, di comunicazione con gli stakeholders esterni, di ricerca.
- ideazione e messa a punto di strumenti comuni per il monitoraggio della qualità: esempio dati di performance degli studenti, analisi statistica dei dati, analisi di contesto;
- responsabilità della programmazione e della formazione del personale del Politecnico sulla cultura della qualità ed eventualmente sulle procedure di Qualità di Ateneo;
- supporto ai CdS ed ai direttori di dipartimento per le attività comuni di pianificazione strategica ed operativa.

1.4 Organizzazione e Articolazioni

La strutturazione organizzativa e funzionale del PQA garantisce una flessibilità operativa ed al contempo la efficacia dell'azione di diffusione della qualità in modo equilibrato rispetto alla numerosità ed alla complessità delle attività di ricerca e didattica dell'Ateneo. I processi primari ed i sotto processi di primo livello del PQA, con le principali attività svolte, sono sinteticamente indicati nella tabella 1.

Come prima indicato, la responsabilità di ciascun processo è in capo al gruppo di lavoro corrispondente designato dal PQA.

Tabella 1. Schema generale dei processi per il funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)



PROCESSO PRINCIPALE	SOTTOPROCESSO DI PRIMO LIVELLO	ATTIVITA'
POLIQUA - "POLITICHE DELLA QUALITA'"	POLIQUA-1. Counseling del management di ateneo, delle Strutture di raccordo interdipartimentali, Dipartimenti	Policy deployment della Qualità
		Miglioramento continuo azioni di Ateneo
		Goal deployment della Qualità
	POLIQUA-2. Progettazione e aggiornamento del sistema delle performance	Miglioramento continuo azioni di Dipartimento
		Procedure di misurazione
		Tracking azioni di miglioramento continuo
	POLIQUA-3. Analisi statistica e reporting	Preparazione reporting per il management
		Benchmarking di ateneo
VOICE - "VOICE OF CUSTOMER"	VOICE-1. Gestione dei rapporti con il customer interno	Ascolto e soddisfazione customer interni
		Rapporti con le strutture
	VOICE-2. Gestione dei rapporti del customer esterno	Mappatura e gestione rapporti con gli stakeholder
		Ascolto e soddisfazione degli stakeholder
AUDIT - "Auditing interno"	AUDIT-1. Audit Interno didattica	Verifica i requisiti di legge e normative
		Verifica procedure di assicurazione qualità per le attività didattiche
		Supporto gestione attività riesame dei CdS
	AUDIT-2. Audit Interno orientamento	Verifica efficacia delle azioni e delle politiche
		Verifica raccordo con il mondo del lavoro e risultati operativi
	AUDIT-3. Audit Interno internazionalizzazione	Verifica efficacia delle azioni e delle politiche
		Raccordo con università ed enti di ricerca internazionali e risultati operativi
	AUDIT-4. Auditing interno comunicazione esterna e immagine istituzionale	Comunicazione e del marketing di Politecnico
		Efficienza degli uffici di supporto
	AUDIT-5. Auditing interno della per i processi di gestione amministrativa	Efficacia delle azioni organizzative
		Raccordo con azioni del management
	AUDIT-6. Audit Interno per le attività di ricerca	Counseling per SUA-RD
Supporto procedure di AQ per le attività di ricerca		
Verifica i requisiti di legge e normative		
INF - "GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI"	INF-1. Tenuta della documentazione interna	
	INF-2. Gestione flussi documentali ed informativi da e verso le strutture	Gestione dei flussi informativi verso il NdV
		Gestione dei flussi informativi verso i Comitati paritetici Docenti-Studenti
	INF-3. Definizione e Gestione del Portale Unico della Qualità	Report delivery
		Gestione e sicurezza database
	INF-4. Coordinamento e controllo raccolta dati	Moderazione blog e forum
		Gestione del modello delle informazioni ed interoperabilità delle applicazioni
	Aggiornamento delle informazioni SUA di dipartimento	
FOR - "FORMAZIONE"	FOR-1. Formazione per le procedure di qualità	Formazione PTA
		Formazione Management di Ateneo
		Formazione Docenti
	FOR-2. Supporto ai CdS per l'accreditamento ministeriale	
	FOR-3. Supporto all'autovalutazione	Supporto riesame
		Supporto valutazione interna

2

Si riportano in sintesi le principali attività corrispondenti ai processi.



Il processo connesso alle politiche della qualità (POLIQUA) tende a fornire al management un supporto per la definizione appropriata delle strategie e delle politiche per l'accreditamento. Il modello delle performance è basato su criteri stabiliti dal PQA e mette in relazione gli obiettivi informativi direzionali con quelli gestionali, al fine di collegare obiettivi e risultati. Il PQA è quindi responsabile dell'indirizzo all'analisi degli indicatori di performance AVA e alla strutturazione ed il mantenimento di basi di dati coerenti.

Il *Counseling del Management* di Ateneo (Rettore, SA, CdA), di Strutture di raccordo relative alle attività di didattica interdipartimentali e di Dipartimento, è attuato dal PQA. Il sottoprocesso riguarda l'interpretazione dei dati di *performance*. Il PQA supporta i processi di *policy deployment* della qualità per la definizione delle politiche di qualità e le analisi di scenario. Al contempo, il PQA provvede ad indirizzare una azione di raccordo tra le politiche e gli obiettivi della qualità nelle attività di didattica. In queste azioni, il PQA provvede anche alla validazione delle politiche e degli obiettivi rispetto alla voce del *customer* interno ed esterno, eventualmente provvedendo a proporre azioni di correzione in *feedback* al management.

Il sistema di ascolto della voce del *customer* interno ed esterno è parte del processo (VOICE) ed è finalizzato alla raccolta dei risultati della politica di qualità del Politecnico, svolta dal gruppo di lavoro VOICE. Esso consiste nel coordinamento delle azioni obbligatorie ministeriali, ma anche nella individuazione e attuazione di metodi efficaci per raccogliere la voce dei *customer* interni e fare sì che vi sia una azione partecipata nel management della qualità del Politecnico. L'ascolto dei *customer* esterni, consiste nella consultazione di elementi qualificati scelti tra gli *stakeholder* regionali o nazionali (Ordini Professionali; Camera di Commercio; Confindustria; Confartigianato; Associazione industriali, Istituzioni, Enti Pubblici e privati) od internazionali (aziende, enti di ricerca e università nazionali ed internazionali) e definizione di performance di successo continuo per le attività di didattica e della ricerca. Il processo si occupa anche di proporre feedback per possibili innovazioni o miglioramenti al PQA in cooperazione con il gruppo POLIQUA. Il processo di auditing (AUDIT) si divide nei seguenti sottoprocessi e relative attività, svolti dai team AUDIT (come da tabella 1):

Auditing interno della gestione della qualità per le attività didattiche

- verifica con riferimento alle attività formative effettivamente attivate, che i livelli di differenziazione dei CdS, calcolati sulla base dei SSD "obbligatori", siano coerenti con i limiti indicati dal Ministero della Ricerca per i requisiti minimi di legge;
- sovrintendere al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità con quanto programmato e dichiarato;
- regolare le attività periodiche di riesame dei CdS;
- valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze.

Auditing interno della Gestione della Qualità per i processi di orientamento,

- verifica dell'efficacia delle azioni e delle politiche;

Auditing interno della Gestione della Qualità per i processi di internazionalizzazione

- verifica dell'efficacia delle azioni e delle politiche;
- verifica dell'efficienza degli uffici di supporto;

Auditing interno della Gestione della Qualità per il processo di comunicazione esterna della immagine

- verifica dell'efficacia della comunicazione e del marketing di Politecnico;

Auditing interno della Gestione della Qualità per i processi di gestione amministrativa delle attività didattiche

- verifica dell'efficacia delle azioni organizzative;

Auditing interno della Gestione della Qualità per le attività di ricerca; con esso il PQA

■ verifica del continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento;

Il processo di Gestione delle informazioni (INF) assicura che tutte le proprie attività siano correttamente documentate, rese trasparenti e sottoposte a valutazione dell'NdV. Il gruppo è anche responsabile della corretta progettazione e gestione del Portale del Presidio (<http://www.poliba.it/it/ateneo/presidio-di-qualit%C3%A0>), assicurando una adeguata adozione di politiche di sicurezza informatica.



Il processo di INF assicura il corretto flusso informativo (documentale ed procedurale) da e verso le CPD e l'NdV, anche ai fini della valutazione delle proprie attività.

Il processo FOR, infine, assicura la corretta formazione ed assistenza (documentale ed procedurale) da e verso i docenti, il personale T.A.B. della amministrazione o dei Dipartimenti, ai fini della corretta gestione delle loro attività e del supporto operativo

Il sotto processo di supporto alla autovalutazione, gestito dal gruppo di lavoro FOR, è teso a favorire le azioni di riesame e la elaborazione finale dei rapporti di riesame e delle SUA-CdS e SUA-RD, prima della loro sottomissione all'NdV. Il gruppo fornisce anche una azione di supporto al processo di autovalutazione nella istruzione di tutte le pratiche necessarie all'accreditamento dell'Ateneo e dei singoli CdS da parte dei comitati esterni di valutazione (CEV).

2 – Funzione nelle attività formative

2.1 SUA dei Corsi di Studio del Politecnico di Bari

L'organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS del Politecnico di Bari è una delle funzioni del PQA (parte del processo POLIQUA, AUDIT e FOR). Per quanto concerne la parte di verifica dello svolgimento e la verifica interna si faccia riferimento al processo AUDIT-PQA precedentemente illustrato.

2.2 Assicurazione della Qualità delle attività didattiche

La organizzazione e la verifica dello svolgimento delle procedure di assicurazione della Qualità per le attività didattiche è assicurata dal processo di AUDIT, di cui al sotto-processo AUDIT-2. In particolare il PQA, con il suo gruppo di lavoro AUDIT in coordinamento con il Presidente del PQA, provvede a:

- verificare i livelli di differenziazione dei CdS per i requisiti minimi di legge, coadiuvato dai Coordinatori dei CdS ovvero dai direttori;
- regolare lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche, fungendo anche da consulente per Coordinatori dei CdS ovvero dei direttori;
- regolare le attività periodiche di riesame dei CdS, con un calendario concordato con i Coordinatori dei CdS ovvero dei direttori.

2.3 Attività del Riesame dei CdS.

A livello di Ateneo, il PQA indirizza e coordina la verifica delle attività di Riesame dei singoli CdS, assicurando un coordinamento delle attività di tutti i CdS afferenti ad ogni singolo dipartimento (rif. Doc. AQ-Dip.pdf). Nel processo di ascolto del *customer* interno VOICE 1, i membri del PQA afferenti al gruppo di lavoro VOICE si organizzano in coordinamento con il Presidente del PQA, per armonizzare i processi di miglioramento all'interno dei singoli corsi di studio di tutti i dipartimenti.

2.4 Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione (NdV) e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

Il PQA organizza e verifica i flussi informativi da e per l'NdV e le CPDS, all'interno del processo di gestione dei flussi informativi (INF) precedentemente descritto ed attraverso l'attività del gruppo POLIQUA e del Presidente del PQA.



2.5 Interventi di miglioramento

Gli interventi di miglioramento sono proposti dal gruppo POLIQUA, tenendo conto delle osservazioni di tutti i gruppi di lavoro del PQA ed in coordinamento con i direttori e gli organi di governo. La valutazione dell'efficacia di tali interventi e delle loro effettive conseguenze è svolta dai medesimi gruppi di AUDIT, ancora in coordinamento con le sopra citate figure istituzionali.

3 – Funzione nelle attività di ricerca.

3.1 Sistema dei dati nelle SUA

La organizzazione e la verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo è assicurata dalle attività dei gruppi POLIQUA, INF e FOR del PQA, in coordinamento con i direttori di dipartimento. La verifica di questi processi, della loro efficacia ed efficienza, è assicurata dal PQA attraverso un piano semestrale di *auditing* interno per ciascun dipartimento, svolto dal gruppo AUDIT in collaborazione con i direttori di dipartimento, in coordinamento con il Presidente del PQA.

3.2 Gestione dei flussi informativi

L'organizzazione e verifica dei flussi informativi da e verso l'NdV è assicurata dal processo INF del PQA, in coordinamento con il Presidente del PQA. La gestione dei flussi informativi da e verso i dipartimenti è assicurata dal coordinamento con i direttori di dipartimento del presidente del PQA.



Riferimenti documentali

DM 17/2010

DM 47/2013

DM 1059_/2013

Definizioni

- **Customer interni:** studenti; laureandi; personale tecnico-amministrativo-bibliotecario; personale dirigente; docenti; personale a contratto di varia natura.
- **Customer esterni:** associazioni di categoria; sindacati; famiglie; Enti pubblici e privati; aziende, enti di ricerca e università nazionali ed internazionali.
- **Gruppo di lavoro:** gruppo formato da almeno due componenti del PQA, da una unità PTAB e, ove necessario, da uno o più consulenti esterni.

Acronimi

- AQ. Assicurazione della Qualità
- CdS: Corsi di Studio
- CPD: Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti
- NdV: Nucleo di Valutazione
- PQA: Presidio della Qualità di Ateneo
- PTAB: Personale Tecnico-Amministrativo-Bibliotecario
- CdS: Coordinatore dei Corsi di Studio
- Terza missione: le università statutariamente svolgono attività di ricerca, didattica ma sempre più spesso si riferiscono ad altre tipologie di attività – dette appunto della terza missione – offrendo ad esempio, servizi al territorio o ad enti pubblici o privati nazionali ed internazionali.
- SUA-CdS: Scheda Unica Annuale – Corso di Studio
- SUA-RD: Scheda Unica Annuale – Ricerca di Dipartimento
- SA: Senato Accademico
- CdA: Consiglio di Amministrazione
- CEV = comitati esterni di valutazione