



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

**Il sistema di Assicurazione della Qualità
dell'Università degli Studi di Milano:
attori ed organi**

Approvato dal Senato Accademico il 12 Maggio 2020
Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 26 Maggio 2020



CONTENTUTO

1. PREMESSA
2. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ
3. GLI ATTORI E GLI ORGANI DEL SISTEMA DI AQ

ACRONIMI

ANVUR Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca

AQ Assicurazione della Qualità

AVA Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento

CdA Consiglio di Amministrazione

CdS Corso di Studio

CPDS Commissione Paritetica Docenti Studenti

MUR Ministero dell'Università e della Ricerca

NdV Nucleo di Valutazione

PQA Presidio della Qualità

PSA Piano Strategico di Ateneo

PTD Piano Triennale di Dipartimento

RRC Rapporto di Riesame Ciclico

SMA Scheda di Monitoraggio Annuale

SUA-CdS Scheda Unica Annuale del Corso di Studio

SUA-RD Scheda Unica Annuale Ricerca Dipartimentale

UniMi Università degli Studi di Milano



1. PREMESSA

L'obiettivo di questo documento è quello di fornire una rappresentazione di sintesi del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Milano attivo dal 2013 e già descritto sul [sito web d'Ateneo](#).

1.1 Normativa di riferimento

- ✓ [DPR 1° febbraio 2010, n. 76](#) - Regolamento concernente la struttura ed il funzionamento dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca.
- ✓ [Legge 30 dicembre 2010, n. 240](#) - Norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario.
- ✓ [Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19](#) - Valorizzazione dell'efficienza delle Università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle Università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'art. 5, c. 1, lettera a), della L. 30.12.2010, n. 240).
- ✓ [Linee guida ANVUR per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari](#) (2017).
- ✓ [Decreto Ministeriale n. 6 del 07/01/2019](#) "Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studi"
- ✓ [Decreto Ministeriale n. 989 del 25/10/2019](#) relativo alle Linee Generali di indirizzo della programmazione delle Università 2019-2021

1.2 Documenti d'Ateneo di riferimento

- ✓ [Statuto d'Ateneo](#)
- ✓ [Regolamento generale d'Ateneo](#)
- ✓ [Politiche della Qualità di Ateneo](#)
- ✓ [Piano Strategico d'Ateneo 2020-2022](#)

2. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema di AQ di UniMi ha come obiettivo principale l'esercizio di un'autonomia responsabile nell'uso delle risorse pubbliche e nei comportamenti collettivi e individuali relativi alle proprie attività. Finalità e obiettivi del sistema di AQ sono illustrati nel documento Politiche della Qualità. Il sistema di AQ consente agli studenti e a tutti i principali portatori di interesse di partecipare al processo di miglioramento continuo.

Il Sistema è coerente con quanto previsto dalla normativa e dalle Linee Guida AVA nella loro versione più aggiornata. Il Sistema di qualità si ispira alle [Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area](#) (ESG 2015).



L'Università degli Studi di Milano ha una tradizione ventennale in materia di processi di Qualità. Ha aderito al processo Campus e Campus One (che negli anni '90 interessò diversi CdS) e ha visto alcuni suoi corsi di laurea e strutture amministrative volontariamente sottoporsi a processi di accreditamento da parte di Enti terzi.

Il sistema AVA ha rappresentato l'occasione e lo strumento più efficace per uniformare ed estendere le buone pratiche già esistenti in UniMi utilizzando gli strumenti previsti dal sistema AVA (rapporti di riesame ciclico, monitoraggio dei CdS, relazioni delle CPDS, questionario opinioni studenti, schede SUA-CdS, scheda SUA-TM) e valorizzando strumenti propri quali il Piano Strategico di Ateneo (PSA) e i Piani Triennali di Dipartimento (PTD che sostituiscono ed integrano la scheda SUA ricerca). Sulla base delle scadenze previste a livello ministeriale, il PQA promuove la condivisione di linee guida per le principali attività di AQ. Le [linee guida](#) sono disponibili sulle pagine Assicurazione della qualità del portale di ateneo.

La gestione dei processi di AQ richiede, in particolare in atenei di rilevante dimensione come UniMi, un notevole sforzo organizzativo e l'attivazione di adeguati circuiti di comunicazione e flussi documentali. Le azioni infatti devono essere non solo pianificate, ma anche e soprattutto condivise e comunicate. Analogamente devono essere resi noti e diffusi gli esiti dei monitoraggi e delle valutazioni per acquisire consapevolezza delle buone pratiche così come delle criticità. È infatti solo attraverso la riflessione sui risultati conseguiti e la presa in carico delle raccomandazioni degli organi di AQ che è possibile assicurare il miglioramento continuo delle attività.

Il PQA ha promosso e mantiene in essere una mappatura dei flussi documentali e informativi di rilevanza per l'AQ. Il documento "[Mappatura dei documenti e delle informazioni di rilevanza per AQ e relativi allegati](#)" censisce i documenti e illustra i flussi documentali prodotti dagli organi d'Ateneo a livello centrale e periferico specificandone luoghi di archiviazione e privilegi di accesso. Tramite questa attività il PQA monitora e promuove la completezza dei flussi documentali e informativi di pertinenza dell'AQ.



3. GLI ATTORI E GLI ORGANI DEL SISTEMA DI AQ

I principali attori interni del sistema AQ di Ateneo sono:

- ✓ gli Organi di Governo;
- ✓ il Presidio della Qualità;
- ✓ il Nucleo di Valutazione;
- ✓ i Dipartimenti;
- ✓ i Corsi di Studio;
- ✓ le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti.

Con essi collabora l'amministrazione a livello centrale e di dipartimento che risponde al Direttore Generale.

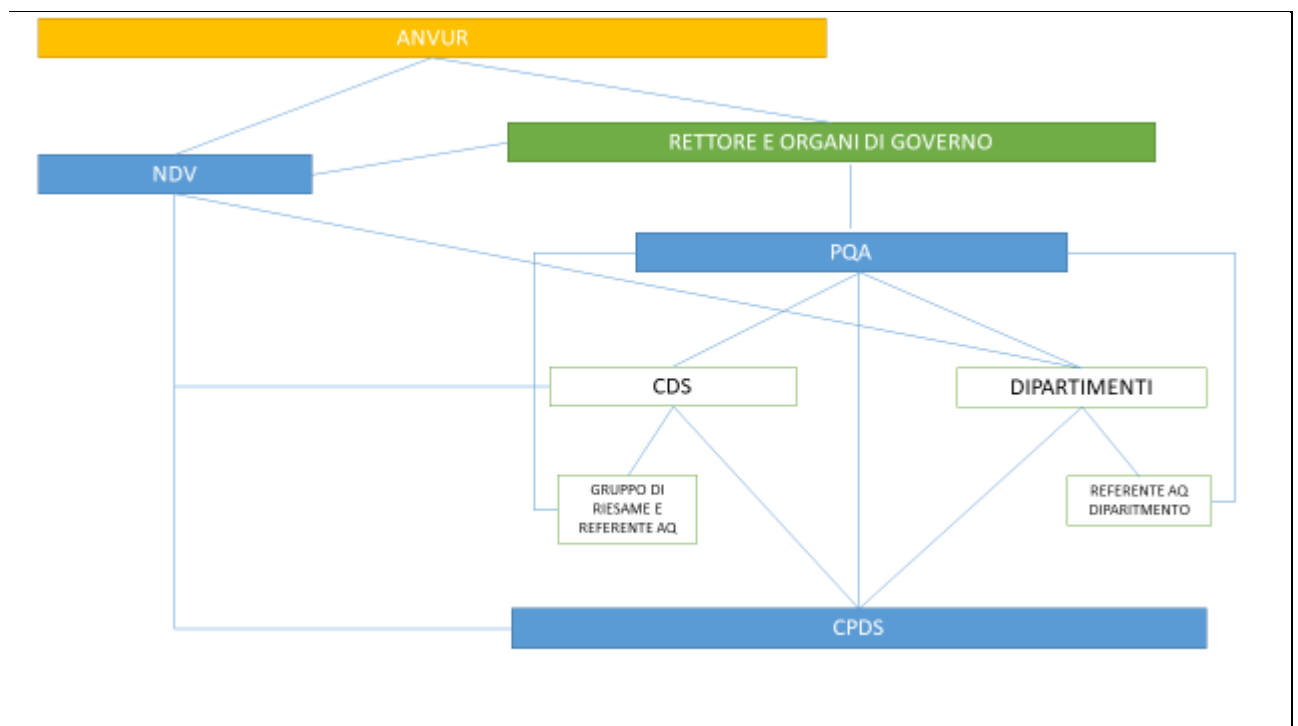


Tavola 1 – Gli attori e gli organi del sistema di AQ dell'Università degli Studi di Milano

3.1 Organi di Governo

Sono composti da: Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico¹. Le responsabilità degli Organi di Governo relativamente al sistema di AQ riguardano:

- ✓ la definizione e l'aggiornamento delle [Politiche della Qualità di Ateneo](#);
- ✓ la definizione di un sistema di organi di AQ che assicurino l'attuazione di tali Politiche;

¹ All'interno del Senato Accademico è attiva una Commissione per la didattica con compiti istruttori e di approfondimento, presieduta dal Prorettore delegato alla didattica.



- ✓ la presa in carico, mediante le direzioni e gli organi di competenza, dell'attuazione delle attività necessarie a garantire il miglioramento continuo dei Corsi di Studio, dei Dipartimenti e dell'Ateneo.

3.2 Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità d'Ateneo (PQA), è stato istituito nel 2013. È stato oggetto di riorganizzazione nel 2017. È composto da docenti, provenienti da diverse aree disciplinari, e da personale tecnico amministrativo, con ruoli di responsabilità nella didattica, nella ricerca e nella terza missione. Da sempre fa parte del PQA di Ateneo un membro studente. L'attuale composizione e il decreto rettorale di nomina sono reperibili alla [pagina dedicata](#) del sito web di UniMi. In linea con le Linee guida ANVUR, compito primario del PQA è quello di attuare le Politiche della Qualità, diffondere la cultura della Qualità e monitorare i processi di AQ. In particolare, il PQA:

- ✓ promuove e diffonde la cultura della Qualità e del miglioramento continuo attraverso un'attiva opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutte le componenti dell'Ateneo anche promuovendo attività di formazione e condivisione;
- ✓ svolge attività di supporto e consulenza degli organi di governo in materia di AQ;
- ✓ favorisce momenti di sintesi dei processi di AQ al fine di consentire agli organi di governo e ai soggetti interessati di avere una visione di insieme in merito alle attività di AQ.
- ✓ indirizza, mediante la definizione di [Linee guida e Policy](#), i processi di AQ supportando le strutture di ateneo in materia di AQ;
- ✓ assicura il flusso informativo per i processi di AQ anche in riferimento agli organi di "controllo", ovvero NdV e CPDS, e all'ANVUR;
- ✓ stimola, promuove e monitora l'attività di AQ dei dipartimenti e nei corsi di studio (a partire dalla loro attivazione).

Date le grandi dimensioni di UniMi, il PQA è supportato a livello locale da una rete di Referenti AQ presenti sia nei CdS che nei Dipartimenti. I Referenti promuovono i processi locali di AQ e ne monitorano gli esiti. I Referenti inoltre supportano il PQA nella complessa attività di comunicazione e di sensibilizzazione circa le Politiche della Qualità d'Ateneo. In Ateneo operano 115 Referenti AQ dei CdS e 33 Referenti AQ dei Dipartimenti.

Il PQA pubblica, nella [pagina dedicata](#), sul sito web UniMi: i documenti di sintesi delle attività di monitoraggio attuate, i verbali delle sedute e una relazione annuale delle attività. Mediante il proprio Presidente mantiene un costante contatto con gli organi di governo.

Il PQA è assistito da un [ufficio di supporto](#). La presenza nel PQA dei responsabili delle unità organizzative più direttamente coinvolte nei processi di valutazione e gestione delle attività di didattica, ricerca e terza missione è garanzia di una costante connessione del PQA con tali unità.

3.3 Nucleo di Valutazione

Il NdV è un organo previsto dal 1993 (legge 537), opera sulla base delle disposizioni legislative e si raccorda con i competenti organismi nazionali di valutazione. Il NdV è composto, su proposta del Rettore e delibera del CdA, da un massimo di nove esperti con elevato profilo scientifico e professionale, in prevalenza esterni



all'Ateneo, il cui curriculum vitae è reso pubblico nel sito web dell'Università. Almeno due dei componenti devono essere esperti nel campo della valutazione anche in ambito non accademico. Fa inoltre parte del Nucleo un membro studente. L'attuale composizione del NdV è disponibile sulla [specificata pagina web](#) del sito UniMi. I compiti attribuiti al NdV sono:

- ✓ la formulazione di un parere, vincolante per l'Ateneo, rispetto al possesso dei requisiti necessari per l'accREDITAMENTO iniziale, definiti da ANVUR, ai fini dell'istituzione di nuovi CdS;
- ✓ il supporto agli organi di governo e ad ANVUR, nel monitoraggio dei risultati conseguiti rispetto agli indicatori per la valutazione periodica, nonché per l'elaborazione di ulteriori indicatori per il monitoraggio degli obiettivi strategici di Ateneo;
- ✓ la verifica (anche per mezzo di audizioni) e la formulazione di raccomandazioni circa la qualità dei CdS, tenendo in considerazione anche indicatori, relazioni delle CPDS e opinioni degli studenti;
- ✓ la verifica (anche per mezzo di audizioni) e la formulazione di raccomandazioni circa l'attività di ricerca svolta nei Dipartimenti;
- ✓ la verifica del corretto funzionamento del sistema AQ d'Ateneo;
- ✓ la formulazione di un parere circa la congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento;
- ✓ la verifica annuale sull'efficienza e la sostenibilità economico-finanziaria delle attività e dei risultati conseguiti dall'Ateneo nonché sull'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi;
- ✓ la valutazione delle strutture e del personale, con l'obiettivo di promuovere il merito e il miglioramento della performance.

Il NdV redige una relazione annuale sugli esiti delle valutazioni fatte. Tale relazione, così come i verbali delle sedute e le linee guida predisposte, è [pubblicata](#) sul sito UniMi. La relazione è inoltre presentata direttamente agli organi di governo.

Il NdV è supportato da un [apposito ufficio](#), previsto dallo Statuto, preposto alla raccolta e al coordinamento degli elementi informativi, anche di carattere comparativo, nazionali e internazionali, utili alla programmazione e a ogni processo decisionale che richieda un supporto tecnico-informativo adeguato. I responsabili delle varie strutture didattiche, scientifiche e amministrative sono comunque tenuti a fornire al NdV tutte le informazioni richieste.

3.4 Dipartimento

È la struttura organizzativa di base dell'Ateneo. Le sue funzioni sono finalizzate allo svolgimento della ricerca scientifica, della terza missione e delle attività didattiche e formative mediante i CdS. I Dipartimenti, sulla base del principio di autonomia vincolata definito dall'Ateneo, sono periodicamente chiamati a definire i propri obiettivi, in coerenza con gli obiettivi del PSA, mediante l'elaborazione di un Piano Triennale di Dipartimento (PTD). Gli obiettivi, che interessano le attività di ricerca, didattica, terza missione e AQ sono affiancati da indicatori che vengono periodicamente monitorati.

Per quanto riguarda la ricerca e la terza missione, il PTD è integrato da allegati che documentano il processo di monitoraggio e l'attivazione di azioni di miglioramento. Il PTD e i suoi allegati sostituiscono la SUA-RD Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD), garantendo, rispetto a quest'ultima, un quadro



più completo e strettamente connesso con le strategie di dipartimento. Per quanto riguarda la didattica, il sistema di AQ si sviluppa in via prioritaria presso i CdS come previsto dal sistema AVA.

Responsabili per i processi dipartimentali di AQ sono il Direttore e il Referente AQ di Dipartimento da lui nominato. Ogni dipartimento organizza internamente il proprio sistema di AQ nel modo che ritiene più opportuno e conveniente. L'organizzazione è comunicata attraverso l'apposita sezione del PTD e pubblicata nelle pagine dedicate del sito web dipartimentale.

Compiti del Referente AQ di dipartimento sono:

- ✓ diffondere la cultura della qualità nel dipartimento;
- ✓ promuovere le attività di riesame e monitoraggio;
- ✓ supportare il direttore e gli organi competenti nello svolgimento dell'attività di AQ;
- ✓ fungere da collegamento tra il dipartimento e il PQA favorendo flussi appropriati.

3.5 Corsi di Studio

I Corsi di Studio comprendono: Corsi di Laurea, Corsi di Laurea Magistrale e Magistrale a ciclo unico e possono fare riferimento a un dipartimento principale (collegio didattico dipartimentale) o a più dipartimenti in condizioni paritarie (collegio didattico interdipartimentale).

Responsabili per i processi di AQ dei CdS sono: il Presidente, il Collegio didattico, il Gruppo di Riesame ed il Referente AQ. Tali processi riguardano adempimenti connessi all'accreditamento iniziale e periodico dei CdS, attività di monitoraggio e riesame, discussione degli esiti dei monitoraggi e delle relazioni delle CPDS e del NdV. Nel dettaglio, ogni CdS è tenuto a:

- ✓ applicare le Politiche della Qualità per quanto relativo alla didattica e supportare il PQA nella diffusione, in particolare presso gli studenti, della cultura della qualità;
- ✓ promuovere il miglioramento continuo e verificarne l'efficacia;
- ✓ predisporre annualmente e in conformità con le Linee guida del PQA, la SUA-CdS e la SMA;
- ✓ svolgere periodicamente un'attività di monitoraggio e autovalutazione sull'andamento complessivo del CdS, evidenziando le criticità e proponendo soluzioni, anche individuando aree amministrative necessarie per la realizzazione delle stesse;
- ✓ effettuare il riesame ciclico qualora richiesto dai competenti organi.

Il Presidente del Collegio ha la responsabilità della gestione e del miglioramento del sistema di AQ del CdS. Presiede alle attività di riesame, promuove la discussione delle analisi e proposte della CPDS e assicura l'applicazione delle indicazioni del PQA e degli organi di Ateneo.

Il Gruppo di Riesame, che comprende una rappresentanza studentesca, il referente AQ ed è presieduto dal Presidente di Collegio didattico, deve attuare i processi di monitoraggio e riesame. I componenti del Gruppo di Riesame sono indicati in Scheda SUA-CdS alla voce Gruppo di gestione AQ.



Il Referente AQ dei CdS:

- ✓ diffonde la cultura della qualità nel CdS;
- ✓ partecipa alle attività del Gruppo di riesame;
- ✓ supporta il presidente nello svolgimento dell'attività di AQ;
- ✓ funge da collegamento tra il CdS e il PQA favorendo flussi informativi appropriati.

3.6 Commissioni Paritetiche Docenti Studenti

Le CPDS sono composte da un numero uguale di docenti e di studenti. Nel caso non vi sia la rappresentanza studentesca di tutti i corsi, si avvia un processo per cooptare gli studenti tramite un bando/avviso, nel numero occorrente per garantire la pariteticità e la rappresentanza dei CdS.

La CPDS ha le seguenti funzioni:

- ✓ il monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori;
- ✓ l'individuazione di indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse;
- ✓ la formulazione di pareri sull'attivazione e la soppressione di CdS;
- ✓ la predisposizione di una relazione annuale sulla base del modello previsto dal sistema AVA e delle linee guida del PQA.

Inoltre, compete alla CPDS:

- ✓ formulare pareri circa la compatibilità tra i crediti assegnati alle attività formative e i relativi obiettivi programmati;
- ✓ misurare ai sensi della normativa in vigore i risultati ottenuti nell'apprendimento;
- ✓ verificare il livello di soddisfazione espresso dagli studenti sui singoli insegnamenti, sulle altre attività formative e sui corsi di studio nel loro complesso, in accordo con gli interventi operati dall'Ateneo e in collaborazione con il NdV;
- ✓ svolgere attività divulgativa delle politiche di qualità dell'Ateneo nei confronti degli studenti.

3.7 Studenti

Nel definire la sua Politica della Qualità, l'Ateneo ha individuato nella centralità dello studente uno dei suoi principi fondamentali. Gli studenti sono resi parte attiva del processo di sviluppo e di consolidamento della qualità nell'Ateneo, sia mediante la loro partecipazione negli organi, sia, in particolare, attraverso la somministrazione dei questionari finalizzati a raccogliere le loro opinioni. I questionari consentono agli studenti di esprimere il proprio gradimento sugli insegnamenti, sulla loro organizzazione, sulle strutture, sulle prove di esame e di segnalarne le eventuali criticità. Garantire la presa in carico di tali segnalazioni è uno dei processi di AQ reputati fondamentali dall'Ateneo.

L'Ateneo si è dotato di processi per gestire e analizzare, anche ai fini del miglioramento continuo, eventuali [reclami degli studenti](#).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Per agevolare e favorire la centralità degli studenti è attivo dal 2019, l'Osservatorio per il Diritto allo Studio, che promuove un confronto mensile e diretto sull'effettivo e corretto funzionamento dei principali servizi agli studenti.

In Ateneo opera inoltre il Garante degli Studenti, una figura istituzionale dotata di imparzialità ed indipendenza di giudizio, che promuove il dialogo diretto tra studenti e docenti, vigila sul rispetto del regolamento, raccoglie denunce o segnalazioni e sollecita miglorie o interventi di tutela.