



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI *MEDITERRANEA* DI REGGIO CALABRIA

DOCUMENTO STRATEGICO DI POLITICA PER LA QUALITÀ



DOCUMENTO STRATEGICO DI POLITICA PER LA QUALITÀ dell'Università degli Studi “Mediterranea” di Reggio Calabria

L'Università degli Studi “Mediterranea” di Reggio Calabria ha individuato nel Sistema di Assicurazione Interna della Qualità lo strumento per garantire l'efficacia e l'efficienza nel raggiungimento degli obiettivi di eccellenza nel progresso scientifico e tecnologico. La cultura della qualità contribuisce alla realizzazione delle missioni definite nel [Piano Strategico](#), coerentemente con i propri valori guida (*mission e vision*) e le risorse disponibili.

Allo scopo di favorire lo sviluppo della cultura della qualità e la sua estensione ad ogni struttura all'interno dell'Ateneo, il Magnifico Rettore ha costituito un Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) che ha il compito di individuare misure e percorsi concreti per promuovere il miglioramento delle prestazioni dell'Ateneo nonché di progettare, implementare e mantenere un Sistema di Assicurazione Interna della Qualità in accordo alle linee guida ANVUR, nel rispetto della normativa di riferimento (L. n. 240/2010; D.P.R. n. 76/2010; D. Lgs. n. 19/2012).

Il Sistema di Assicurazione Interna della Qualità dell'Università degli Studi “Mediterranea” di Reggio Calabria sarà oggetto di riesame periodico e di modifiche costanti nell'ottica del miglioramento continuo in base al monitoraggio dei risultati già raggiunti e/o non raggiunti. Il Magnifico Rettore e gli organi di Governo dell'Università degli Studi “Mediterranea” di Reggio Calabria, pienamente consapevoli dell'importanza della scelta strategica effettuata, utilizzeranno il Sistema di Assicurazione Interna della Qualità al fine di tendere all'eccellenza nella formazione, nella ricerca universitaria e nelle attività amministrative e di servizio.

La conseguente Politica per la Qualità sarà utilizzata per definire obiettivi coerenti e misurabili, attraverso appositi indicatori di processo e di prodotto, in relazione alle esigenze dei propri clienti/utenti. Gli obiettivi saranno impiegati come strumento utile per tenere sotto controllo e migliorare il livello dei servizi offerti nelle attività multidisciplinari di ricerca di base ed applicata, e nelle attività di supporto tecniche ed amministrative.

Le finalità generali che l'applicazione del Sistema di Assicurazione Interna della Qualità si pone coincidono con le missioni definite nel [Piano Strategico](#) ⁽¹⁾.

(1)

1. promuovere la didattica di qualità
2. migliorare la qualità della ricerca
3. potenziare i servizi di accoglienza e i servizi di base per gli studenti
4. rendere più efficiente ed efficace l'organizzazione
5. presidiare le attività di ricerca per sviluppare la cooperazione con le imprese e le istituzioni del territorio ed accedere a nuove fonti di finanziamento
6. valutare per la qualità
7. promuovere l'innovazione tecnologica
8. definire e attuare la politica culturale dell'Ateneo
9. migliorare le procedure e i sistemi di governo dell'Istituzione
10. potenziare e gestire efficacemente il patrimonio immobiliare
11. sviluppare la cooperazione internazionale



Il PQA rappresenta la struttura organizzativa di riferimento con un ruolo di supervisione e coordinamento dell'intero Sistema di Assicurazione Interna della Qualità. I Dipartimenti e le strutture tecnico-amministrative, utilizzando le competenze del PQA, attuano gli indirizzi generali, definendo politiche appropriate e specifici obiettivi e percorsi attuativi per la Qualità nel medio e lungo periodo, garantendo che le esigenze interne e quelle delle rispettive parti interessate vengano correttamente individuate e tradotte in procedure organiche, omogenee e controllabili.

L'Università "Mediterranea", per mezzo del PQA, si impegna a sviluppare attività orientate alla Qualità attraverso:

- la sensibilizzazione ed il coinvolgimento del personale, a tutti i livelli;
- la formazione e l'aggiornamento continuo per garantire il mantenimento delle competenze;
- il pieno rispetto delle specifiche relative agli incarichi di lavoro;
- l'individuazione delle opportunità di miglioramento attraverso il riesame dei servizi offerti e dei risultati conseguiti, il confronto con procedure e prestazioni degli altri Atenei, l'esame di buone pratiche;
- lo studio e l'analisi dei contesti organizzativi centrali e periferici;
- l'individuazione dei relativi punti di forza e di criticità;
- l'analisi del clima organizzativo;
- il trasferimento delle conoscenze e delle metodologie applicate nei contesti di riferimento;
- la progettazione di processi innovativi;
- l'attivazione di processi di autovalutazione tramite audit interni, questionari di valutazione delle attività, ecc.;
- la ricerca di funzionalità di rete con altre istituzioni e con il sistema delle imprese, al fine di conseguire sinergie e/o economie di scala e/o migliori prestazioni di sistema.

L'adozione del Sistema di Assicurazione Interna della Qualità è volto al raggiungimento di alcune finalità per le quali il PQA è incaricato di presidiare i processi di verifica del loro raggiungimento. Queste finalità, che sostanziano la Politica dell'Università degli Studi "Mediterranea" di Reggio Calabria, sono:

per le attività didattiche:

- potenziare e incrementare i sistemi di valutazione, autovalutazione e monitoraggio già in atto nell'Ateneo, al fine di mantenere e ottimizzare gli impegni definiti nell'offerta formativa;
- rafforzare la capacità di diversificare e innovare le forme di didattica e il rapporto studenti-docenti, alla luce delle opportunità previste dalla riforma del sistema universitario nazionale, dagli standard e dalle linee guida europei per l'assicurazione delle qualità nelle istituzioni di istruzione superiore e dalle nuove tecnologie.



per le attività di ricerca:

- favorire il miglioramento degli indici di valutazione periodica della ricerca, definiti dall'allegato VII al documento AVA;
- promuovere la collaborazione interdisciplinare tra le diverse aree scientifiche dell'Ateneo;
- produrre un documento di offerta della propria attività di ricerca per promuovere la collaborazione con enti, strutture ed imprese.

per le attività amministrative e di servizio:

- perfezionare la comunicazione all'interno dell'Ateneo, attraverso la condivisione e la valorizzazione di metodologie partecipate;
- incrementare e consolidare strumenti, quali la gestione per processi, politiche e obiettivi, la misurazione dei risultati tramite indicatori;
- offrire agli studenti e alle famiglie attività e servizi di eccellenza, garantendo informazioni efficaci e chiare sull'offerta formativa; garantire la trasparenza dei processi e dei servizi anche rispetto ai fornitori sì da contribuire a caratterizzare l'Ateneo per il valore aggiunto e distintivo che ne deriva.

Un obiettivo trasversale che la Politica della Qualità si pone è la misurazione della Soddisfazione del Cliente. L'Ateneo, tramite i rapporti costanti con il sistema delle imprese, le istituzioni e, naturalmente, gli studenti e le famiglie, cura in modo particolare che la soddisfazione dei clienti/utenti sia verificata periodicamente e considerata nella valutazione delle strategie e dei piani di miglioramento.

Nell'ambito della Politica della qualità, nel triennio 2013/2015, Magnifico Rettore, organi di governo e PQA si propongono i seguenti obiettivi strategici generali:

- raggiungere l'accreditamento ANVUR;
- porre le basi organizzative per raggiungere la certificazione ISO o altra certificazione;
- misurare la soddisfazione di utenti e operatori;
- garantire al cliente/utente che i servizi di formazione e ricerca erogati siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze;
- garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo;
- sviluppare strumenti e metodi di valutazione dei risultati e degli esiti delle attività formative orientati alla verifica di efficacia in ottica cliente;
- promuovere la capitalizzazione del know-how mediante la patrimonializzazione di progetti, metodi, materiali ed esperienze;
- migliorare gli indicatori di prestazione con particolare riferimento a quelli rilevanti ai fini della acquisizione di risorse;
- individuare in modo sistematico obiettivi e percorsi di miglioramento sui temi oggetto di esame e deliberazione, sugli elementi di problematicità riscontrati nonché sulla base delle indicazioni di utenti e dipendenti.



Bisogna porre tra gli obiettivi di lungo termine quello di giungere alla certificazione di qualità di tutte le strutture e di tutti i servizi. È chiaro che le scarse risorse economiche non consentono, se non a regime, il conseguimento di tale obiettivo.

La Direzione, consapevole che gli obiettivi dell'organizzazione siano raggiungibili con una diffusione capillare dell'informazione, con la motivazione del personale e con la disponibilità delle risorse adeguate, assicura che la Politica della Qualità sia compresa, accettata e sostenuta a tutti i livelli organizzativi.

Gli obiettivi per la qualità - coerenti con le finalità dell'organizzazione e specifici per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione - sono perseguiti attraverso la definizione di misure, linee di azione, percorsi di miglioramento e piani di azione mirati, costantemente monitorati al fine di verificare il raggiungimento dei risultati.