UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL SANNIO Benevento

RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Approvato dal CdA
il 30 Giugno 2026

Abstract **2**
1 Introduzione **2**
1.1 Glossario e definizioni di base 2
2. Riesame **2**
2.1 Periodicità del Riesame 3
2.2 Destinatari del Riesame 3
2.3 Attività e Obiettivi del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità 3
2.4 Elementi in uscita dal Riesame 4
3 Riesame del Sistema di Gestione della Qualità **4**
3.1 Aree di Miglioramento individuate 5
3.2 Azioni di Miglioramento 6

Abstract
Il documento si pone l'obiettivo di verificare l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) con riferimento alle attività dell'Ateneo ed al ciclo di Miglioramento Continuo Plan-Do-Check-Act, per Ateneo, Dipartimenti, Corsi di Studio, Dottorati di Ricerca. L'analisi ripercorre in modo organico l'intero impianto del Sistema, dal modo in cui viene rappresentato il ciclo di miglioramento continuo, alle modalità con cui sono descritti i ruoli e le responsabilità dei diversi attori coinvolti, fino alla completezza dei collegamenti tra i documenti di Assicurazione della Qualità, i soggetti che li producono e i processi a cui si riferiscono. Vengono inoltre presi in esame il funzionamento del sistema delle deleghe, verificando la capacità del SGQ di adattarsi ai cambiamenti organizzativi dell'Ateneo, così come l'esistenza di meccanismi stabili e periodici di verifica e aggiornamento della documentazione dello stesso Sistema di Gestione della Qualità. Da tale analisi il Riesame evidenzia le Aree di Miglioramento, relative principalmente alla rappresentazione del ciclo di miglioramento continuo, alla descrizione degli attori e delle loro responsabilità, alla gestione dei flussi documentali e al loro collegamento con i processi, nonché all'assenza di un processo di verifica e aggiornamento della documentazione del SGQ. A fronte di queste aree di attenzione, il documento definisce le corrispondenti azioni di miglioramento, ciascuna con un proprio ambito di applicazione, responsabilità distinte di attuazione e di monitoraggio, e tempistica di realizzazione. Dal Riesame scaturiscono gli elementi per la riedizione del SGQ.

1 Introduzione

Il presente documento di Riesame del Sistema di Gestione della Qualità è sviluppato in parallelo al Riesame del Sistema di Governo. Il documento delinea in output le conseguenti azioni correttive, di miglioramento e/o di revisione del SGQ al fine di garantire una efficace ed efficiente conduzione delle attività a livello di Ateneo, Dipartimenti, Corsi di Studio e Dottorati di Ricerca.
In tale ottica, il Riesame del Sistema di Gestione della Qualità consiste nella determinazione dell'idoneità del Corrente SGQ con riferimento alla conduzione di tutte le attività dell'Ateneo e delle sue Strutture e Organi decentrati, nell'ottica del miglioramento continuo.

1.1 Glossario e definizioni di base

Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)
Assicurazione della Qualità (AQ)
Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)
Sistema di Governo (SG)
Riesame del Sistema di Governo (RSG)
Riesame del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ)
Piano Integrato Attività e Organizzazione (PIAO)
Consiglio di Amministrazione (CdA)
Senato Accademico (SA)
Ciclo di Deming di Miglioramento Continuo: Plan-Do-Check-Act (PDCA)
Piano Strategico di Ateneo (PSA)
Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)

2. Riesame

La definizione di "Riesame" presente nelle Linee Guida AVA 3 dell'ANVUR n. 26 del 13 febbraio 2023 e revisionate con Delibera n. 62 del 4 aprile 2024 è indicata come la *determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività* (cfr. "Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3", aggiornato al 4/11/22).

2.1 Periodicità del Riesame

Il Riesame del Sistema di Gestione della Qualità dell'Ateneo del Sannio è condotto in parallelo al Riesame del Sistema di Governo.
Il Riesame del SGQ è condotto con frequenza triennale, ovvero in occasione di eventi o cambiamenti rilevanti in seno all'Ateneo stesso e/o alla sua Governance.

2.2 Destinatari del Riesame

Il Rapporto di Riesame del Sistema di Gestione della Qualità viene trasmesso dall'Ufficio di Supporto del PQA a:

- Rettrice
- Nucleo di Valutazione
- Delegati e Commissioni Delegate del Rettore
- CPDS dei Dipartimenti
- Direttori di Dipartimento
- tutti gli attori coinvolti nelle azioni correttive e/o di miglioramento indicate nel Riesame (ove non già inclusi tra i precedenti), mediante comunicazione in cui si indica ove gli stessi sono menzionati e la richiesta di adempiere alle azioni nei tempi ivi prescritti

2.3 Attività e Obiettivi del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

Il Riesame prevede le seguenti attività di base:

1) Analisi dei risultati e follow-up delle azioni derivanti dal precedente Riesame, se presente;
2) Analisi dei processi e dei documenti strategici dell'Ateneo in relazione alle attività e agli obiettivi prefissati;
3) Verificare l'allineamento del SGQ di Ateneo alle attività, ai processi della Governance e le modalità di attuazione dell'approccio di Deming al Miglioramento Continuo (PDCA).

Gli obiettivi del Riesame del SGQ sono riconducibili a

1. Verificare l'allineamento del SGQ di Ateneo alle attività, ai processi della Governance ed il grado di copertura dell'approccio di Deming al Miglioramento Continuo (PDCA).
2. Indicare punti forza ed aree di miglioramento del SGQ

<u>Elementi interni</u>

- Riesame della Strategia per la Qualità di Ateneo, approvato dal Senato Accademico del 30/03/2026
- Strategia per la Qualità di Ateneo (linee strategiche di Ateneo) approvata dal Senato Accademico in data 28/04/2026
- SGQ di Ateneo, nell'ultima revisione approvata in data 03-06-2025
- Relazioni 2023-2024-2025 del NdV con particolare riguardo alle raccomandazioni in esse contenute e alla valutazione espressa dallo stesso NdV sul grado di efficacia del SGQ e del PIAO;
- Sistema delle Deleghe e Commissioni Delegate (Sez. 6-6.1, pag. 16-18 del SGQ di Ateneo)
- Risultati della visita pilota ANVUR, tenutasi dal 12 al 15 dicembre 2022 secondo i Requisiti ed i Punti di Attenzione AVA3

<u>Elementi esterni</u>

- DM 1648 del 19.12.2023 "Decreto Ministeriale relativo alle classi di Laurea";
- DM 1649 del 19.12.2023 "Decreto Ministeriale relativo alle classi di laurea Magistrale e Magistrale a Ciclo Unico";
- Aggiornamento *Linee Guida ANVUR per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei* versione del 08/08/2024.

2.4 Elementi in uscita dal Riesame

Il Riesame del SGQ fornisce indicazioni sulla

- effettiva aderenza del SGQ alle attività ed ai processi gestiti dall'Ateneo e dai Dipartimenti
- adeguatezza di descrizione ed attuazione del ciclo PDCA a livello di Ateneo, Dipartimento e Corsi di Studio/Dottorati di Ricerca

Con riferimento ai punti precedenti, le indicazioni possono scaturire da quanto emerge dall'analisi degli elementi in ingresso al riesame e sono fornite in termini di

- Aree di Miglioramento dell'attuale SGQ
- Azioni di Miglioramento o Correttive.

3 Riesame del Sistema di Gestione della Qualità

Il sistema di Gestione della Qualità (SGQ) dell'Ateneo del Sannio è stato emesso in prima edizione in data 24 settembre 202. Da tale edizione, il SGQ ha subito una revisione in data 18 dicembre 2023 ed emendato in data 21 luglio 2025 in funzione della relazione annuale del PQA e delle esigenze gestionali dell'Ateneo.

Il SGQ è composto da dieci sezioni. Di queste, le prime quattro descrivono il ciclo di miglioramento continuo dell'Ateneo. Le sezioni 5 e 6 indicano gli attori del SQ in funzione dello Statuto di Ateneo, delle esigenze gestionali dell'Ateneo e delle prerogative del sistema di Autovalutazione ed Accreditamento degli Atenei (AVA). La sez. 7 elenca i processi e la documentazione di supporto, la sez. è relativa alla diffusione della Strategia della Qualità, mentre le sezioni 9 e 10 sono relative al Miglioramento Continuo. Il NdV non indica elementi di miglioramento del SGQ, o altri elementi utili al suo Riesame, ritenendolo adeguato e indicando i processi e le Linee Guida sviluppate.

Sezioni 3-4 – approccio strategico alla Qualità e modello di miglioramento continuo

La sezione 3 fornisce indicazioni sulla precedente Strategia per la Qualità. In sezione 4 il modello del miglioramento continuo non appare descrivere in maniera chiara come lo stesso venga applicato dall'Ateneo.

Nella medesima sezione, la descrizione del ciclo PDCA appare migliorabile. In particolare, la fase di *Act* si identifica nella fase G "Valutare l'adeguatezza delle azioni realizzate", tuttavia la stessa non appare contemplare azioni correttive o di miglioramento a seguito della valutazione. La fase A inoltre "Verifica del raggiungimento dei risultati" appare parzialmente in sovrapposizione con la fase G e non del tutto aderente alla fase di *Plan*.

Sezione 5 – Attori del Sistema Qualità

La matrice delle responsabilità non appare contemplare tutte le attività previste per la realizzazione del ciclo di miglioramento continuo. In particolare, manca una verifica formale dei risultati raggiunti a livello di Dipartimento e PhD, oltre alla mancanza delle responsabilità di redazione del riesame ciclico dei PhD. La stessa matrice non contempla inoltre i processi di Riesame del Sistema di Governo e del SGQ.

Sempre in relazione all'AQ, appaiono migliorabili le descrizioni dei ruoli delle strutture di Ateneo coinvolte nell'AQ, anche in funzione della matrice delle Responsabilità, con particolare riferimento al PQA, al NdV ai Dipartimenti ed ai Dottorati di Ricerca.

L'ultima versione del regolamento di funzionamento del PQA non è accessibile attraverso l'SGQ. Lo stesso SGQ non contempla ancora aspetti correlati alla verifica della fattibilità economico-finanziaria.

La sezione 5.7 descrive le attività delle strutture periferiche anche con riferimento alle attività di AQ. La descrizione non lascia evincere come tali strutture attuino il ciclo PDCA. Non appare inoltre esserci una correlazione con il miglioramento continuo dell'Ateneo, benché siano tali strutture gli

attori principali delle performance di Ateneo, soprattutto in ambito Didattica, Ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale.

Sezione 6 – Sistema delle Deleghe
Il sistema delle deleghe non descrive efficacemente le attività dei delegati. Inoltre, in caso di cambiamenti al sistema, il SGQ dovrebbe essere nuovamente editato. Mancano inoltre gli adempimenti dei delegati, soprattutto per quanto attiene al loro ruolo nel ciclo PDCA.
Le attività della CPDS riportate nella descrizione non sono aderenti a quelle della matrice delle responsabilità, non contemplando le collaborazioni per la redazione del PS di Dipartimento e per il suo monitoraggio.
Non risulta esserci un processo periodico di verifica dei documenti di AQ (Sez. 7) alcuni dei quali non più rispondenti all'attuale AQ di Ateneo (vedi ad es. il form di audizione dei CdS da parte del NdV), ed alcuni altri non presenti, quali i procedimenti per la revisione dell'OFF e per le modifiche ordinamentali.
I documenti del SGQ necessitano di essere collegati agli attori ed ai relativi processi/attività. Necessaria l'indicazione dell'attività di Riesame Dipartimentale nell'ambito dei processi di AQ. Inoltre, il flusso documentale tra i documenti di Ateneo non appare ancora mappato nel SGQ.

3.1 Aree di Miglioramento individuate

Vengono indicate le aree di miglioramento, ricondotte anche ai Requisiti e Aspetti da Considerare AVA3.

AM	Descrizione	Ambito del SGQ	PdA AVA 3
1	La rappresentazione del ciclo PDCA in relazione alla mission di Ateneo appare migliorabile, soprattutto in termini descrittivi, e mancata indicazione delle modalità di applicazione a livello di Ateneo, Dipartimento e CdS/PhD, oltre che del ruolo della componente amministrativa	PQA - Miglioramento Continuo	A.2.2
2	Migliorabile la descrizione degli attori del Sistema Qualità, anche in termini di ruoli e responsabilità	SGQ	A.2.1 A.2.2 A.5
3	Migliorabili i flussi documentali, rendendo più chiara la modalità di scambio informativo all'interno dell'Ateneo	SGQ	C.1.1 C.1.3
4	Migliorabile il collegamento dei documenti del SGQ agli attori ed ai relativi processi/attività	SGQ	C.1.1
5	Non risulta esserci un processo periodico di verifica dei documenti di AQ con i relativi step e responsabilità di pubblicazione	SGQ	C.1.1 C.1.3

3.2 Azioni di Miglioramento

AM 1

Azione	Revisione sezione 3.0 del SQ e riconducibilità del PDCA all'AQ dei Dipartimenti, CdS e PhD, ed attività del PTAB
Ambito di intervento	PQA – SGQ
Documenti di riscontro	Sistema Qualità
Responsabilità di attuazione	PQA
Responsabilità di monitoraggio/verifica	Senato Accademico
Tempi previsti di attuazione	Annuale

AM 2

Azione	Revisione della sez. 3.0 del SQ e riedizione della Matrice delle Responsabilità
Ambito di intervento	PQA – Governance
Documenti di riscontro	Sistema Qualità di Ateneo
Responsabilità di attuazione	PQA
Responsabilità di monitoraggio/verifica	Senato Accademico
Tempi previsti di attuazione	Annuale

AM 3

Azione	Realizzazione di matrice dei flussi documentali degli attori del Sistema Qualità
Area di intervento	Sistema di Gestione della Qualità
Documenti di riscontro	Sistema Qualità
Responsabilità di attuazione	PQA
Responsabilità di monitoraggio/verifica	Governance
Tempi previsti di attuazione	Semestrale

AM 4

Azione	Realizzazione di matrici documentali per il collegamento dei documenti di Sistema Qualità ai relativi attori dei processi e delle attività
Area di intervento	Sistema di Gestione della Qualità
Documenti di riscontro	Sistema Qualità
Responsabilità di attuazione	PQA
Responsabilità di monitoraggio/verifica	Governance
Tempi previsti di attuazione	Semestrale

AM 5

Azione	Realizzazione di un processo di Pianificazione Strategica di Ateneo e di Riesame che includa la fattibilità di obiettivi quantitativi e la loro misurabilità tramite indicatori.
Area di intervento	Sistema di Gestione della Qualità
Documenti di riscontro	Sistema di Gestione della Qualità
Responsabilità di attuazione	PQA
Responsabilità di monitoraggio/verifica	Governance
Tempi previsti di attuazione	Semestrale