

LE POLITICHE DELLA QUALITÀ

<i>Codice del Documento</i>	<i>E3</i>
<i>Approvato dal PQA in data</i>	<i>21 dicembre 2016</i>
<i>Emanato da</i>	<i>Rettore</i>
<i>Data</i>	<i>D.R n. 25 del 28.12.2006</i>

INDICE

1. Premessa

2. Le linee guida per le Politiche della Qualità

3. I Pilastri della Qualità in Universitas Mercatorum

4. Le Politiche per la Qualità

1. Premessa

Il Documento è alimentato dai principi espressi dalla legge 240/2010 e dai relativi decreti attuativi con lo scopo di migliorare l'organizzazione dell'Ateneo e rafforzare la garanzia alla qualità alla base dei servizi erogati a favore degli studenti e di tutti i portatori d'interesse.

Il presente documento in quanto frutto di un processo continuo di monitoraggio del Sistema di Assicurazione di qualità dell'Ateneo è oggetto di possibili revisioni alla luce di nuovi interventi o azioni correttive prese da parte degli organi di governo e di qualità. Tutto ciò anche in considerazione della fase di riorganizzazione che l'Ateneo sta attraversando a partire da Ottobre 2015, quando è stata firmata una joint venture tra Unioncamere e Pegaso.

In estrema sintesi, le politiche della qualità descrivono obiettivi ed azioni correlate al miglioramento continuo della qualità, in coerenza con le priorità dell'Ateneo inserite nel Piano Strategico: didattica, ricerca e terza missione.

Il principio ispiratore del Documento è di declinare le politiche della qualità non tanto con riferimento a criteri astratti, quanto nell'impegno ad attuare azioni concrete che si traducano in obiettivi di buona qualità per l'Ateneo stesso, per le persone che vi lavorano e studiano, per il contesto sociale ed economico in cui opera l'Ateneo, in coerenza con gli indirizzi che l'Ateneo ha definito in base alla propria identità nel Piano strategico.

Le politiche della qualità sono definite dagli Organi di Governo, monitorate dal Presidio della Qualità e valutate dal Nucleo di Valutazione. Pertanto, tutti i processi che alimentano il sistema di Assicurazione Qualità di Ateneo fanno riferimento ad un insieme di principi che orientano l'Ateneo verso gli obiettivi di qualità e le azioni adottate per il loro raggiungimento. La verifica dell'attuazione delle Politiche per la Qualità e di un adeguato e corretto svolgimento dei meccanismi e delle procedure in cui si sostanzia il sistema di Assicurazione Qualità interno è demandata al Presidio della Qualità di Ateneo (un organo collegiale che risponde al Rettore), mentre al Nucleo di Valutazione è affidato il compito di sorvegliare sul funzionamento complessivo del sistema al fine di verificarne a sua efficace e coerente applicazione con riferimento alle singole articolazioni interne e all'Ateneo nel suo complesso.

2. Le linee guida per le Politiche della Qualità

La Politica della Qualità di Universitas Mercatorum è stata impostata tenendo in considerazione:

- la missione presente nel Piano strategico e le conseguenti linee strategiche;
- l'impegno verso il soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento;

- la comunicazione verso tutti gli stakeholder;
- il riesame al fine di accertarne la idoneità.

Sulla base delle suddette premesse l'Ateneo esprime i seguenti **orientamenti fondanti** per l'implementazione ed organizzazione della Politica della Qualità. La stessa:

- è definita sulla base dei valori fondanti dell'Ateneo e sulla visione della propria missione;
- è formulata dagli Organi di Governo e comunicata, a tutti i livelli della organizzazione, a cura del Rettore;
- è riesaminata con cadenza annuale, per verificarne lo stato di attuazione e la rispondenza al quadro strategico dell'Ateneo, tenendo conto dei dati e delle informazioni fornite dal Presidio di Qualità e dal Nucleo di Valutazione, nonché da eventuali novità legislative o regolamentari;
- contiene la dichiarazione di intenti dell'Università per l'Assicurazione della Qualità e l'indicazione dei principali strumenti che consentono di metterla in atto;
- è applicata da tutti gli attori coinvolti e promuove la diffusione di una cultura della qualità in tutta l'organizzazione. Attraverso l'applicazione del Sistema di Assicurazione della Qualità l'Ateneo è chiamato a passare da un concetto statico di qualità, basato su requisiti prefissati, ad un concetto dinamico di qualità basato sul miglioramento continuo e sulla prevenzione di situazioni critiche attraverso una pianificazione mirata, procedure documentate, attività di monitoraggio, verifica dei risultati e riesame dei singoli processi;
- è basata sulla partecipazione, l'assunzione di responsabilità, la trasparenza delle decisioni, la tempestività della comunicazione, l'interazione tra tutti i soggetti coinvolti.

I **termini generali** attraverso i quali Universitas Mercatorum dichiara, la sue Politiche della Qualità, sono:

- diffondere la cultura della qualità, attribuendo priorità alla qualità della formazione, della ricerca e della terza missione e del loro impatto a livello locale, nazionale ed internazionale;
- monitorare, misurare e valutare le attività di ricerca, di formazione e di terza missione, analizzando sistematicamente i risultati di tutto quanto attiene l'autovalutazione, le valutazioni interne ed esterne della ricerca, la formazione e la struttura organizzativa;
- stimolare la partecipazione attiva di tutta la comunità universitaria in sintonia con le politiche, strategie e obiettivi definiti dagli Organi di Governo;
- realizzare, tenendo conto delle specificità delle attività di ricerca, di formazione e di terza missione, un Sistema di Assicurazione della Qualità in cui tutti gli attori siano coinvolti, in modo da assicurare che le esigenze e le aspettative degli studenti e della società vengano correttamente individuate e adeguatamente soddisfatte;
- garantire agli studenti attività e servizi trasparenti ed efficaci di informazione sull'offerta formativa e di sostegno alle attività formative;
- rinforzare la capacità di sperimentare nuove modalità di formazione e di rapporto studenti-docenti, anche alla luce delle possibilità offerte dalla riforma del sistema universitario nazionale, nel rispetto degli standard e delle linee guida europei per l'assicurazione della qualità nelle Istituzioni di alta formazione;
- sviluppare e generalizzare un metodo di lavoro che risponda alle criticità attraverso modelli di riferimento condivisi da attuare in maniera diffusa.

Le politiche della qualità dell'Ateneo hanno come **obiettivi principali**

- Garantire l'attrattività dell'Ateneo presso i potenziali iscritti, aumentando in maniera significativa il numero di immatricolati.
- Programmare il reclutamento del personale e i percorsi di carriera al fine di valorizzare il merito e assecondare le scelte strategiche dell'Ateneo e delle strutture, nel quadro del processo di valutazione Miur.
- Sviluppare e potenziare le attività di ricerca condotte e la capacità di presentare candidature a programmi di ricerca nazionali, europei e internazionali.
- Consolidare le relazioni con altri atenei e partner pubblici e privati qualificati a livello nazionale e internazionale.
- Valorizzare il ruolo del sistema camerale come catalizzatore di processi di sviluppo territoriale, configurandosi come agente territoriale di innovazione, interagendo in modo sistemico e sinergico con le imprese e con gli altri attori del territorio nella costruzione di una governance condivisa.
- Dotarsi di una strategia di internazionalizzazione di lungo periodo.

A tal fine, sono declinati i **principi guida** che ispirano le azioni volte a garantire e a migliorare la qualità e l'efficacia dei processi didattici (insegnamento e apprendimento), dell'attività di ricerca e dei servizi di supporto offerti, orientandoli al perseguimento degli obiettivi istituzionali.

I principi sono così riepilogabili:

Trasparenza e condivisione dei meccanismi e delle procedure che assicurano la qualità dei processi universitari, attraverso l'assegnazione di chiare e precise responsabilità e di adeguati strumenti per consentirne un'efficace realizzazione, nonché di un costante e puntuale controllo.

Partecipazione attiva di tutta la comunità accademica, a partire dagli organi di governo dell'Ateneo e dai responsabili delle strutture accademiche e amministrative fino a tutto il personale docente e tecnico- amministrativo, agli studenti e agli stakeholder esterni, nei processi di assicurazione e miglioramento della qualità.

Cultura dell'autovalutazione e dell'approccio critico nella gestione di tutti i processi che contribuiscono alla qualità e al successo dell'azione universitaria.

· Valorizzazione del merito e delle diversità, rispetto del pluralismo, integrità morale, attenzione alla responsabilità sociale, quali valori fondamentali che favoriscono la creazione di un ambiente predisposto al cambiamento e all'innovazione continua in un'ottica di miglioramento complessivo dell'istituzione e di tutte le sue componenti.

I meccanismi di attuazione di tali principi si fondano su:

l'attenzione alle evidenze empiriche e alla misurazione e al monitoraggio di dati di performance oggettivi e verificabili, quali elementi di supporto fondamentale per orientare correttamente i processi decisionali a tutti i livelli;

la continuità nello sviluppo e nel supporto dei processi di assicurazione e miglioramento della qualità, attraverso l'implementazione di un Sistema di assicurazione della Qualità che prevede il coinvolgimento e l'interazione tra tutti i soggetti e organi coinvolti nel processo al fine di definire obiettivi di avanzamento e miglioramento.

3. I "pilastri" della Qualità in Universitas Mercatorum

Le politiche e le azioni descritte possono sintetizzarsi nei seguenti aspetti considerati

centrali nel processo in cui si declina la Politica della Qualità in Universitas Mercatorum:

Centralità dello studente

L'Ateneo pone lo studente al centro della propria azione svolta in ambito formativo. Lo studente è seguito in modo attento fin dai primi momenti di contatto con l'istituzione e, in particolare, dalle attività di orientamento fino al completamento del percorso formativo e anche successivamente al suo inserimento lavorativo.

L'Università presta anche attenzione ad ascoltare, in modo continuo e sistematico, le istanze e le esigenze dei propri studenti, di tutti i cicli formativi, e a questo riguardo:

- assicura la loro partecipazione rappresentativa nei principali organi della Qualità (Cds, CPDS, PQ)
- organizza e svolge una serie di indagini periodiche volte a raccogliere e ad analizzare le loro opinioni su tutti i più importanti aspetti del processo formativo e nei più significativi momenti della loro carriera universitaria (valutazione della didattica impartita nei singoli insegnamenti, valutazione di un anno di corso, valutazione delle modalità di svolgimenti delle prove d'esame, valutazione dell'esperienza universitaria complessiva, valutazione della qualità dei servizi di supporto erogati, etc.), avendo cura di dar seguito, per quanto possibile, ai suggerimenti e alle indicazioni che emergono da tali rilevazioni.

Attenzione all'azione formativa

L'Università concepisce l'istruzione come un processo permanente, che non si conclude con il conseguimento del titolo di studio, ma si proietta su tutto l'arco della vita professionale di una persona; un processo in grado di favorire flessibilità e capacità di continua acquisizione di nuove conoscenze, attitudini e nozioni.

Per queste ragioni l'Università mira a fornire agli studenti una solida formazione culturale di base e tutti quegli strumenti idonei ad affrontare in modo rigoroso e consapevole il futuro professionale attraverso:

- una rigorosa attività di progettazione e di revisione periodica, in ottica di miglioramento, dei percorsi di formazione proposti;
- una cura attenta dei processi di valutazione della preparazione acquisita e del raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati;
- un'attenzione continua alla sperimentazione di didattica innovativa e all'applicazione di strumenti tecnologici in grado di favorire l'aggiornamento degli approcci e delle modalità didattiche;
- un impegno costante alla promozione e allo sviluppo di opportunità di svolgimento, durante il percorso di studi, di esperienze di formazione sul campo (mediante stage, tirocini e altre attività di tipo lavorativo).

Riconoscimento del merito

L'Università riconosce e promuove una cultura del merito che sappia identificare e valorizzare il talento sia tra i docenti sia tra gli studenti. A tal fine ha strutturato alcuni processi fondamentali (come l'attività di selezione degli studenti mediante test d'ingresso o valutazione della carriera precedente, l'utilizzo di criteri esclusivamente meritocratici per l'accesso a particolari opportunità quali i periodi di studio e di lavoro all'estero) ed sta pensando di avviare alcune iniziative (a partire dall'istituzione di borse di eccellenza per gli studenti meritevoli) con la finalità di creare le condizioni ed un contesto favorevoli all'emersione delle qualità individuali e alla corretta.

Stretto collegamento con il mondo professionale e delle imprese

Particolare attenzione viene attribuita al coinvolgimento delle imprese, delle istituzioni e, in generale, di rappresentanti del mondo professionale, che permette all'Ateneo di restare collegato in modo stabile con il tessuto produttivo- imprenditoriale di riferimento al fine di condividere le proposte formative nonché di ascoltare periodicamente il parere delle aziende in merito alla validità dei percorsi didattici offerti e all'insieme di competenze e abilità trasmesse ai propri laureati. Tra le iniziative più significative che assicurano un collegamento continuativo con il mondo corporate, si richiamano:

- il confronto permanente sull'offerta formativa erogata con un numero selezionato di imprese attente e sensibili ai valori dell'innovazione, dell'educazione e della ricerca;
- la partecipazione, su base periodica, a tavoli di lavoro con gruppi di istituzioni, enti e imprese e con altre Università italiane e straniere su tematiche inerenti l'evoluzione delle esigenze del mercato professionale;
- l'organizzazione di seminari e di testimonianze aziendali sulle dinamiche del mercato del lavoro e sui cambiamenti che interessano specifici ruoli professionali;
- la realizzazione di indagini volte a verificare l'interesse degli employer per i nuovi corsi di studio proposti dall'Ateneo e il successivo monitoraggio della coerenza e adeguatezza dei profili rispetto alle esigenze del mercato del lavoro;
- la realizzazione di analisi e valutazioni periodiche dell'andamento e delle tendenze dei principali settori professionali, attraverso il monitoraggio delle opportunità di stage e placement rivolte agli studenti e ai laureati dei corsi di studio dell'Ateneo e, più in generale, delle evidenze risultanti da report ad hoc predisposti internamente e specifici studi di settore disponibili sul mercato.

Nell'attuazione di tali azioni, **i percorsi operativi** si sviluppano:

1. nella gestione dei flussi informativi che consenta di raggiungere tutti gli attori con una informazione costante, aggiornata, chiara e completa, per costituire le premesse di un reale coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti e sollecitare l'interazione;
2. nel miglioramento continuo del sistema organizzativo orientandone l'attività scientifica, formativa, amministrativa, finanziaria e logistica ai compiti scientifici, formativi e di terza missione dell'Ateneo facilitando il raggiungimento dei relativi obiettivi;
3. sviluppando, come metodologia di lavoro, un approccio per processi, dove ad ogni attore coinvolto sono proposti obiettivi chiari e raggiungibili.

4. Le politiche della Qualità

Nel seguito sono riportate le politiche individuate per il periodo di riferimento in derivazione dagli obiettivi del Piano strategico e l'indicazione delle azioni previste per ciascuno degli obiettivi stessi.

Q.1 - Politica della Qualità per la Didattica

1. Aumentare la qualità e l'efficacia della Didattica e la sua dimensione internazionale

Obiettivi Strategici	Obiettivi di Qualità e azioni
1.1 - Progettazione dei CdS coerente con la Missione e le politiche dell'Ateneo	Q.1.1.1 - Verifica, da parte degli organi didattici dedicati, di progettazione o revisione dei CdS congruenti rispetto alla

	<p>sostenibilità dell’iniziativa in rapporto ai requisiti di docenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità dei percorsi proposti, in funzione delle esigenze del mondo produttivo - Qualificazione del corpo docente e monitoraggio continuo della produttività scientifica - Focalizzazione sul “Made in Italy” (food, fashion, beni culturali e turismo) <p>Q.1.1.2 Migliorare l’efficacia delle azioni di orientamento e di ingresso verso gli studenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Test per valutare un adeguato grado di conoscenza dello studente - Azioni correttive con pre-corsi su insegnamenti di base
<p>1.2. Didattica Interattiva, aperta a testimonianze esterne</p>	<p>Q. 1.2.1 - Organizzazione di insegnamenti strutturati in modo da abbinare il lavoro teorico esperienze concrete</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione di casi di studio e testimonianze. <p>Q. 1.2.2 - Possibilità per lo studente di scegliere tra percorso solo “learn” e percorso “learn and act”</p> <ul style="list-style-type: none"> -- Progettazione di percorsi individualizzati <p>Q.1.2.3 - Presenza di “momenti laboratoriali e operativi” anche aggiuntivi del normale corso universitario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accordi e sinergie di qualificanti players di settore - Aumento della presenza ore dedicate alla Didattica Interattiva, aggiuntive alla didattica Erogativa. <p>Q.1.2.4 Maggiore professionalizzazione dei percorsi triennali, in coerenza con gli obiettivi della programmazione Triennale 2016-2018 del MIUR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi e valutazione in merito all’apertura di nuovi corsi <p>Q.1.2.5. Progettazione e sviluppo di nuovi servizi ad alto valore aggiunto veicolabili attraverso la piattaforma telematica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contributi alle idee di impresa
<p>1.3 - Pochi corsi di laurea qualificati coerenti con la Mission</p>	<p>Q. 1.3 Aprire un nuovo corso di laurea, pur mantenendone un numero limitato</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi approfondita dei potenziali di mercato, atta ad individuare, grazie anche alle banche dati Excelsior, fabbisogni formativi inespressi con particolare riferimento al made in Italy - Ricerca di partner che contempli la richiesta di nuovi Corsi di studio - Selezione personale docente di elevata qualificazione in grado di trasferire conoscenze e competenze secondo i Descrittori di Dublino - Progettazione di nuovi curricula nel breve periodo e la richiesta di accreditamento nuovi corsi entro il 2018
<p>1.4 Nuovi servizi per gli Studenti per guidarli nel mondo del lavoro (dottorato industriale, Stage garantito, sportello start up)</p>	<p>Q.1.4 Garantire Politiche di Ateneo per l'occupabilità sia verso il lavoro dipendente che aiutando e stimolando la creazione di una propria start up, anche per abbassare l'età dei frequentanti (oggi superiore ai 35 anni)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione servizio "Stage garantito" che consente ad ogni studente lo stage curriculare e agli studenti laureati con un voto superiore a 100 anche lo svolgimento di uno stage extracurriculare - Attivazione del servizio "Sportello Start up" che consente allo studente di realizzare, al posto della tesi di laurea, il business plan della propria impresa - Analisi fattibilità per la progettazione e accreditamento ANVUR di un dottorato innovativo in convezione con le imprese. - Strutturazione di una indagine ad hoc per comprendere l'utilizzo delle competenze acquisite durante il corso di studio
<p>1.5 Internazionalizzazione e servizi formativi agli italiani nel mondo</p>	<p>Q.1.5.1 Promuovere una strategia di internazionalizzazione dei Corsi di Studio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione di corsi Erasmus+ (bando mobilità studenti e docenti con Università di Lisbona e Madrid) -Associazione con UNIMED (Unione delle Università del mediterraneo) per visiting professor da e per paesi afferenti UNIMED -Accordi di cooperazione con UARC (University of Arkansa Rome Center), AUR (American University of Rome), EPU in

	<p>Bulgaria e Università di Shanghai.</p> <p>Q.1.5.2 Garantire l'internalizzazione dell'Ateneo valorizzando alcuni asset distintivi, tramite la rete delle camere estere la business</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sottoscrizione di un protocollo di intesa con Assocamerestero - Istituzione di accordi ufficiali con specifiche Camere di Commercio all'estero - Attivazione di accordi per il riconoscimento del doppio titolo, inserimento di UM nel network locale estero legato alle Camere di Commercio - Strutturazione esali in videoconferenza presso le sedi delle Camere di Commercio estere - Erogazione della didattica in lingua - Attivazione di summer school e corsi brevi di interesse del mondo imprenditoriale con un focus sul Made in Italy - Possibilità per gli studenti UM di svolgere tirocini o stage presso le CC all'estero
--	---

Q.2 Politica della Qualità della ricerca

2. Miglioramento costante della Qualità della ricerca in una prospettiva interdisciplinare che valorizzi le aree di forza dell'Ateneo.

Obiettivi Strategici	Obiettivi di Qualità e azioni
2.1 Aumentare la produttività dei ricercatori	<p>Q.2.1 Organizzazione di convegni internazionali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call internazionali su linee di ricerca distintive
2.2 Innalzare la produttività scientifica dell'Ateneo	<p>Q.2.2 Aumento del numero di ricercatori</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuovi bandi per ricercatori
2.3 Promuovere l'indipendenza scientifica	<p>Q.2.3 Sviluppare linee di ricerca di Ateneo autofinanziate</p> <ul style="list-style-type: none"> -Attivazione banche dati del Sistema Camerale
2.4 Istituire un Dipartimento	<p>Q.2.4 Analisi dell'ambito in cui strutturare il Dipartimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi fattibilità
2.5 Rafforzare la posizione competitiva dell'Università ampliando la capacità	<p>Q.2.5 Monitorare bandi di gara</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenzioni con agenzie di

dell'Ateneo di reperire fondi di ricerca	europrogettazione
2.6 Rafforzare l'interdisciplinarietà e l'interazione fra ricercatori di area e strutture differenti	Q.2.6 Promozione attività di ricerca interdisciplinare - Attivazione di gruppi interdisciplinari
2.7 Garantire la diffusione presso la collettività dei risultati della ricerca	Q.2.7 Realizzare un piano annuale di diffusione per ciascun prodotto di ricerca - Organizzare convegni, seminari - Censimento delle azioni di diffusione

Q.3 Politica della Qualità per la Terza missione

3. Contribuire allo sviluppo territoriale e all'innovazione attraverso le proprie competenze distintive, rafforzate dal ruolo delle istituzioni camerali

3.1 Valorizzare le attività di trasferimento tecnologico e di servizio al territorio	Q. 3.1.1 Gestione delle convenzioni e dei contratti di ricerca con enti pubblici e privati - Commissioni di certificazioni - Convegni con Enti di Ricerca Q.3.1.2 Adozione di meccanismi per la creazione di imprese e incentivazione imprenditorialità tramite spin-off - Sinergia con Digital Magics
3.2 Collaborazioni con il mondo delle imprese	Q.3.2 Attivazione strumenti di aggregazione per cooperare con l'Ateneo seguendo finalità comuni - Organizzazione corsi Industria 4.0
3.3 Sviluppo di un programma ad hoc dedicato ad un numero selezionato di imprese consapevoli del valore dell'innovazione, educazione e ricerca	Q.3.3 Istituzione di comitati di programma per promuovere un dialogo costante tra mondo accademico e sistema produttivo - Analisi fattibilità su azioni di networking e advocacy
3.4 Consolidare azioni di public engagement	Q.3.4 Supporto a Unioncamere per l'interlocuzione con il Governo - Azioni di valutazione dell'impatto delle riforme normative
3.5 Collaborazioni con il mondo scolastico	Q.3.5 Diffondere la "cultura dell'autoimprenditorialità" - Organizzazione di incontri formativi - Partecipazione al contest "Gioco Didattico" - Convegni e seminari