



## POLITICA PER LA QUALITÀ UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA

L'Università della Tuscia, coerentemente con i propri valori guida e la propria *mission*, considera obiettivo primario assicurare la qualità dei propri processi e dei propri servizi. Il poter garantire ai propri *stakeholder* la qualità convenuta è ritenuto un requisito essenziale e necessario. A tal fine l'Ateneo ha implementato un Sistema di Assicurazione della Qualità, il quale se correttamente applicato determina un continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia, oltre ad assicurare il rispetto delle norme cogenti e delle prescrizioni legislative. L'assicurazione della qualità avviene integrando la componente accademica con quella dirigenziale e tecnico-amministrativa in un'ottica di soddisfazione dell'Utente/Cliente.

Le cinque missioni istituzionali sono:

1. la qualificazione dell'offerta formativa
2. lo sviluppo della ricerca
3. l'erogazione dei servizi agli studenti
4. la promozione dell'internazionalizzazione
5. la razionale programmazione del fabbisogno di personale

Nello specifico, l'impegno dell'Ateneo trova la sua applicazione con l'adozione di una Politica per la Qualità. Tale politica tiene in particolare attenzione:

**Qualità del servizio e Attenzione all'utente mediante:**

- l'analisi delle esigenze degli *stakeholder* (studente, laureato, docente, cittadino, ecc.) sia interni che esterni;
- la definizione dei requisiti dei servizi e degli *standard* di qualità
- la conformità con i dettati normativi;
- il rispetto del principio della trasparenza;
- la comunicazione e divulgazione dei risultati raggiunti a tutti i livelli;
- il periodico monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

**Coinvolgimento del personale mediante:**

- la diffusione e pubblicazione dei documenti di programmazione di Ateneo
- la condivisione della *mission* dell'Ateneo
- l'apertura al dialogo con il personale docente, dirigenziale e tecnico amministrativo per raccogliere pareri e suggerimenti;
- la responsabilizzazione nel raggiungimento degli obiettivi;
- un sistema di valutazione delle *performance* organizzative e individuali e il riconoscimento di incentivi.

**Orientamento al miglioramento continuo attraverso:**

- l'utilizzo di indicatori e *standard* di qualità;

- l'attivazione di processi di autovalutazione tramite *audit* interni,
- la somministrazione di questionari di valutazione;
- il costante monitoraggio degli obiettivi raggiunti e un'analisi delle cause degli scostamenti;
- *benchmarking*;
- la progettazione di processi innovativi;
- il sistema di autovalutazione già in atto.

#### Visione dell'organizzazione per processi mediante:

- l'identificazione dei processi chiave per il raggiungimento della qualità nelle diverse attività (didattica, ricerca e servizi di supporto);
- l'individuazione di *input*, *output*, responsabilità dei processi chiave;
- la definizione di un *panel* di indicatori di efficacia, efficienza ed economicità.

#### Rapporti di reciproco beneficio con gli utenti esterni attraverso:

- l'identificazione degli *stakeholder* critici ai fini della qualità;
- l'attivazione di canali di comunicazione per suggerimenti e reclami;
- la condivisione di obiettivi e risultati da raggiungere;
- l'attivazione di sistemi periodici di interlocuzione per l'individuazione congiunta di attività da sviluppare e migliorare.

L'Ateneo promuove e dà attuazione alle iniziative volte alla realizzazione della politica della qualità nelle attività di ricerca, nelle attività connesse con le funzioni istituzionali (didattica e ricerca) e formative e in quelle di supporto tecniche ed amministrative. Sulla base degli obiettivi generali, l'Ateneo definisce annualmente gli obiettivi specifici di miglioramento, i quali vengono riesaminati alle scadenze stabilite e, sulla base dell'analisi dei risultati ottenuti, effettuata durante il Riesame, gli Organi di Governo stabiliscono i nuovi obiettivi da raggiungere.

L'Ateneo si impegna a promuovere la Qualità all'interno dell'organizzazione. A tal proposito, il Rettore e il Direttore Generale, nell'ambito dei rispettivi ruoli e gli altri Organi di Governo nel definire ed approvare le linee di indirizzo politico per il Sistema di qualità, assicura che esse siano:

- appropriate agli scopi dell'Ateneo;
- diffuse e illustrate a tutto il personale per garantirne il sostegno oltre che la piena comprensione e condivisione;
- riesaminate periodicamente, al fine di verificarne la coerenza e la continua idoneità alle mutate condizioni organizzative, tecnologiche e di mercato;
- supportate da obiettivi determinati e misurabili.

La Politica per la Qualità coinvolge tutto l'Ateneo orientandolo nella definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere e nella pianificazione per l'utilizzo delle risorse impiegate per il loro conseguimento.

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), istituito con Decreto Rettorale n. 504/13 del 16.05.2013, ha il compito di sovrintendere al corretto funzionamento del Sistema di assicurazione della qualità di Ateneo, a livello centrale e nelle strutture, in raccordo con l'*internal auditing* e con il Nucleo di valutazione, nell'ambito dei rispettivi ruoli, e individuare misure e percorsi concreti per promuovere il miglioramento delle prestazioni dell'Ateneo.

Il Rettore