



LIBERA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ENNA “KORE”

Carta della Qualità di Ateneo

(già Manuale della Qualità di Ateneo)

Edizione 31 Gennaio 2019

Versione 3.0

Entrata in vigore 28 marzo 2019

Delibere del Consiglio di Amministrazione

Versione 1.0 - Delibera n. 33 del 26 luglio 2013

Versione 1.1 - Delibera n. 58 del 19 novembre 2013

Versione 1.2 - Delibera n. 1 del 28 febbraio 2014

Versione 1.3 - Delibera n. 64 del 10 novembre 2014

Versione 1.4 - Delibera n. 14 del 28 aprile 2015

Versione 2.0 - Delibera n. 26 del 21 giugno 2016

Versione 3.0 - Delibera n. 4 del 31 gennaio 2019

RESPONSABILE PER LA QUALITÀ DELL'ATENEO

Prof. Cataldo Salerno

Criteria redazionali di questo Documento

Questo documento, denominato Carta della Qualità (in breve anche “Carta”) a seguito delle intervenute innovazioni nella norma ISO 9001 (2015), è costituito da distinte Parti, ciascuna dedicata ad un ambito utile ad illustrare e regolare il complessivo Sistema di Assicurazione della Qualità (o sistema AQ) dell’Università Kore di Enna.

Ai fini della sua migliore utilizzazione, la Carta adotta una numerazione dei capoversi unica per l’intero documento, dalla Prima all’ultima Parte. Questa soluzione è stata adottata per consentire che qualsiasi citazione risulti univoca, riferita ad un solo capoverso indipendentemente dalla Parte che lo contenga. Le citazioni nel testo sono poste tra parentesi quadre.

Ogni capoverso riporta una numerazione che è data dal numero del paragrafo e dall’ordine in cui quel capoverso è collocato nello stesso paragrafo [esempio: 32.2 indica il secondo capoverso del paragrafo 32 intitolato “Riferimenti normativi e di indirizzo internazionali, nazionali e di Ateneo”]. La numerazione 32.2 è univoca in tutto il documento.

I sub-capoversi sono indicati con un numero tra parentesi preceduto dal numero univoco che indica il paragrafo [esempio: 32.2 (4) si riferisce alla fonte normativa “Legge 240/2010” in quanto elencata al n. 4 del capoverso 32.2].

In caso di elenco, le Facoltà dell’Ateneo sono sempre riportate secondo l’ordine alfabetico. I Corsi di studio sono elencati secondo l’ordine della classe di laurea che li contraddistingue.

Il sito web ufficiale dell’Università è www.unikore.it accompagnato dalle relative estensioni nelle pagine successive alla home. L’Ateneo utilizza i principali social network con la precisazione “ufficiale” e si preoccupa di tutelarne l’autenticità.

Gli acronimi utilizzati sono riportati tra parentesi, subito dopo l’espressione cui si riferiscono, in occasione del primo uso nel testo.

INDICE

PARTE PRIMA

L'ARTICOLAZIONE DELLA LIBERA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ENNA KORE

1. L'articolazione accademica
2. L'articolazione dei servizi per gli studenti e per i docenti e delle strutture amministrative e tecniche

PARTE SECONDA

LA CARTA DELLA QUALITÀ DELL'UKE

3. Presentazione della Carta
4. Scopi della Carta
5. Campi di applicazione
6. Esclusioni

PARTE TERZA

I FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

7. Lo status giuridico dell'Ateneo
8. I principi ispiratori
9. La mission
10. Gli stakeholder dell'Università Kore
11. La rappresentanza degli interessi degli stakeholder

PARTE QUARTA

IL SISTEMA DI GOVERNO E DI GESTIONE DELL'ATENEO

12. L'ambito del sistema di governo: processi accademici e processi amministrativi
13. I principi regolatori del sistema di governo
14. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Consiglio dei Garanti

15. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Presidente
16. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Consiglio di Amministrazione
17. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Rettore
18. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. Criteri generali
19. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. Il Senato Accademico
20. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. I Presidi e i Consigli di Facoltà
21. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. I Consigli di Corso di studio
22. Il sistema di gestione a livello delle strutture amministrative. Il Direttore Generale
23. Il sistema di gestione a livello delle strutture amministrative. I Responsabili delle aree e dei servizi tecnico-amministrativi e i Responsabili degli uffici amministrativi dei Corsi di studio
24. I vincoli del sistema di governo e di gestione

PARTE QUINTA

I FONDAMENTI E I RIFERIMENTI DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELLA DIDATTICA, NELLA RICERCA E NELLA TERZA MISSIONE

25. Il quadro generale di riferimento
26. La focalizzazione sullo studente
27. Il coinvolgimento del Personale e la leadership
28. L'approccio per Processi
29. La visione sistemica della gestione e il miglioramento continuo
30. Le decisioni basate su dati di fatto e informazioni verificate
31. L'Assicurazione della Qualità nella Ricerca scientifica e nella Terza Missione
32. I riferimenti specifici normativi e di indirizzo internazionali, nazionali e di Ateneo

PARTE SESTA

GLI ORGANI E LE STRUTTURE PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

33. Organi e strutture per il sistema di AQ
34. Gli organi con attività permanente. Il Responsabile del sistema di AQ di Ateneo
35. Gli organi con attività permanente. Il Presidio della Qualità di Ateneo
36. Gli organi con attività permanente. Le Commissioni Paritetiche docenti-studenti
37. Gli organi con attività permanente. Il Nucleo di Valutazione

38. Gli organi con attività permanente. Il Collegio dei Revisori dei conti
39. Gli organi con attività permanente. L'Organismo di Vigilanza secondo il Modello 231
40. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. L'Ombudsman
41. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. Il Comitato Etico
42. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. I Gruppi del Riesame
43. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. L'Assemblea dei Rappresentanti degli studenti
44. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. Il Collegio di disciplina dei docenti
45. Le strutture ausiliarie al funzionamento del sistema di AQ. L'Ufficio di supporto della organizzazione per la Qualità
46. Le strutture ausiliarie degli organi preposti al funzionamento del sistema di AQ. Il Gruppo Rating di Ateneo

PARTE SETTIMA

L'ORGANIZZAZIONE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

47. Le condizioni vincolanti. L'organizzazione per processi
48. Le condizioni vincolanti. Collegamento dei processi ai piani strategici
49. Le condizioni vincolanti. Organizzazione e gestione dei processi
50. Le condizioni vincolanti. Indipendenza, integrità, riservatezza e sicurezza
51. Le funzioni e i processi. Criterio guida
52. Le funzioni e i processi. L'individuazione delle funzioni nell'Ateneo
53. Le funzioni e i processi. Le funzioni rispetto al livello dell'Ateneo e delle Strutture
54. Le funzioni e i processi. Le funzioni definite nell'Ateneo
55. Le funzioni e i processi. Responsabilità collegiali e individuali
56. Le funzioni e i processi. La gestione delle relazioni e la prevenzione dei conflitti
57. Le funzioni e i processi. Gli organi collegiali e individuali rispetto ai processi
58. Le funzioni e i processi. Le forme di esercizio delle funzioni

PARTE OTTAVA

PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DEI CORSI DI STUDIO

59. Strutture e responsabilità della progettazione
60. Criteri guida e dati di valutazione nella progettazione dei Corsi di studio
61. I dati di ingresso
62. I dati in uscita

63. L'implementazione

PARTE NONA

LA VERIFICA DELL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI CORSI DI STUDIO

- 64. I criteri e le procedure per la verifica dell'AQ dei Corsi di studio
- 65. La verifica della conformità della progettazione con il sistema di AQ di Ateneo
- 66. La verifica delle procedure di AQ per l'apprendimento, l'insegnamento e la valutazione
- 67. La verifica della assicurazione di risorse, mezzi e opportunità per l'apprendimento
- 68. La verifica della congruità dei crediti, della loro acquisizione e del riconoscimento
- 69. La verifica delle procedure di riesame
- 70. La verifica e la validazione dei processi di insegnamento/apprendimento
- 71. Ulteriori elementi di verifica

PARTE DECIMA

LA COMUNICAZIONE E LA FORMAZIONE PER LA QUALITÀ

- 72. La comunicazione interna. La comunicazione tra gli organi dell'Ateneo e i relativi flussi
- 73. La comunicazione interna. La comunicazione con gli studenti
- 74. La comunicazione esterna e le relative autorità
- 75. I documenti per la comunicazione del Sistema di Assicurazione della Qualità
- 76. La formazione attraverso la comunicazione interna
- 77. L'informazione e la formazione sull'organizzazione per la qualità

APPENDICE

LA POLITICA DELLA QUALITÀ DI ATENEO

ALLEGATI

A. RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI ORGANI DI INDIRIZZO, DI GOVERNO E DI COORDINAMENTO DELL'ATENEO

B. RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ARTICOLAZIONE DELL'UNIVERSITÀ

REVISIONI

PARTE PRIMA

L'ARTICOLAZIONE DELLA LIBERA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ENNA KORE

1. L'articolazione accademica

- 1.1. L'Università Kore di Enna (in breve anche "UKE") presenta una componente accademica e una componente di servizi a supporto di quella accademica. Relativamente alla componente accademica, l'UKE ha deciso di darsi un'articolazione semplificata ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera e) della Legge 240/2010¹.

¹ Si riporta il testo della norma legislativa citata:

2. Per le medesime finalità ed entro lo stesso termine di cui al comma 1, le università statali modificano, altresì, i propri statuti in tema di articolazione interna, con l'osservanza dei seguenti vincoli e criteri direttivi:

a) semplificazione dell'articolazione interna, con **contestuale attribuzione al dipartimento delle funzioni finalizzate allo svolgimento della ricerca scientifica, delle attività didattiche e formative, nonché delle attività rivolte all'esterno ad esse correlate o accessorie;**

b) riorganizzazione dei dipartimenti assicurando che a ciascuno di essi afferisca un numero di professori, ricercatori di ruolo e ricercatori a tempo determinato non inferiore a trentacinque, ovvero quaranta nelle università con un numero di professori, ricercatori di ruolo e a tempo determinato superiore a mille unità, afferenti a settori scientifico-disciplinari omogenei, ovvero venti, purché gli stessi costituiscano almeno l'80 per cento di tutti i professori, ricercatori di ruolo e a tempo determinato dell'università appartenenti ad una medesima area disciplinare;

c) previsione della **Facoltà di istituire tra più dipartimenti, raggruppati in relazione a criteri di affinità disciplinare, strutture di raccordo, comunque denominate, con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche, compresa la proposta di attivazione o soppressione di Corso di studi, e di gestione dei servizi comuni;** previsione che, ove alle funzioni didattiche e di ricerca si affianchino funzioni assistenziali nell'ambito delle disposizioni statali in materia, le strutture assumano i compiti conseguenti secondo le modalità e nei limiti concertati con la regione di ubicazione, garantendo l'inscindibilità delle funzioni assistenziali dei docenti di materie cliniche da quelle di insegnamento e di ricerca;

d) previsione della proporzionalità del numero complessivo delle strutture di cui alla lettera c) alle dimensioni dell'ateneo, anche in relazione alla tipologia scientifico-disciplinare dell'ateneo stesso, fermo restando che il numero delle stesse non può comunque essere superiore a dodici;

e) previsione della **possibilità, per le università con un organico di professori, di ricercatori di ruolo e ricercatori a tempo determinato inferiore a cinquecento unità, di darsi un'articolazione organizzativa interna semplificata alla quale vengono attribuite unitariamente le funzioni di cui alle lettere a) e c).**

- 1.2. L'**ALLEGATO B** alla presente Carta della Qualità illustra graficamente l'articolazione dell'Università, come descritta nei punti che seguono di questa Parte Prima.
- 1.3. L'UKE si articola in **4 Facoltà**, le quali comprendono ciascuna sia la *faculty* propriamente detta (il corpo docente) che le strutture dipartimentali, distinte in **strutture didattiche** (i Corsi di studio) e **strutture scientifiche** (i Centri di ricerca e i laboratori).
- 1.4. Il funzionamento della componente accademica è di competenza della *faculty* di ciascuna Facoltà. Il governo delle Facoltà compete al Consiglio e al Preside di ciascuna Facoltà, secondo le funzioni e le responsabilità indicate al punto 20. Le Facoltà sono previste nel **Regolamento didattico di Ateneo**, precisamente nell'Allegato A allo stesso Regolamento, del quale costituisce parte integrante, ancorché variabile.
- 1.5. In atto le Facoltà sono così denominate:
- (1) **Ingegneria e Architettura;**
 - (2) **Scienze dell'uomo e della società;**
 - (3) **Scienze economiche e giuridiche;**
 - (4) **Studi classici, linguistici e della formazione.**
- 1.6. La Facoltà di Ingegneria e Architettura comprende i seguenti Corsi di studio:
- (1) L-7 - Ingegneria ambientale;
 - (2) L-8 - Ingegneria informatica;
 - (3) L-9 - Ingegneria aerospaziale;
 - (4) LM-4 - Architettura;
 - (5) LM-23 - Ingegneria civile;
- e le seguenti strutture scientifiche:
- (6) Centro LEDA (*Laboratory of Earthquake engineering and Dynamic Analysis*);
 - (7) Centro MARTA (*Mediterranean Aeronautics Research & Training Academy*);
 - (8) Laboratorio LISA (*Laboratorio di Ingegneria Sanitaria e Ambientale*);
 - (9) Laboratorio LIA (*Laboratorio di Idraulica ambientale*);
 - (10) Laboratorio LEA (*Laboratorio di Energia e Ambiente*);
 - (11) Laboratorio di Diagnostica e Restauro dei Beni culturali;
 - (12) Laboratorio di Strade, ferrovie e aeroporti;
 - (13) Laboratorio di Geotecnica e Dinamica delle terre;
 - (14) Laboratorio di Rilievo e rappresentazione;
 - (15) Laboratorio di Ingegneria informatica e Reti;
 - (16) STMLab (*Laboratory of Speech Technology research and Machine learning*).
- 1.7. La Facoltà di Scienze dell'uomo e della società comprende i seguenti Corsi di studio:
- (1) L-22 - Scienze delle attività motorie e sportive;

- (2) L-24 - Scienze e tecniche psicologiche;
- (3) L-39 - Servizio sociale e scienze criminologiche;
- (4) LM-51 - Psicologia clinica;
- (5) LM-67 - Scienze e tecniche delle attività motorie preventive e adattate;

e le seguenti strutture scientifiche:

- (6) Laboratorio di Psicometria;
- (7) Laboratorio di analisi del movimento e della prestazione;
- (8) Laboratorio KUBE (*Kore University Behavioral Lab*).

1.8. La Facoltà di Scienze economiche e giuridiche comprende i seguenti Corsi di studio:

- (1) L-DS - Scienze strategiche e della sicurezza;
- (2) L-18 - Economia e management;
- (3) LM-77 - Economia e direzione delle imprese;
- (4) LMG - Giurisprudenza;

e la seguente struttura scientifica:

- (5) Centro di ricerca SKAI (Centro Studi Kore sul Costituzionalismo Arabo e Islamico).

1.9. La Facoltà di Studi classici, linguistici e della formazione comprende i seguenti Corsi di studio:

- (1) L-10 - Lettere, antiche e moderne;
- (2) L-11 - Lingue e culture moderne, europee e orientali;
- (3) LM-38 - Lingue per la comunicazione interculturale;
- (4) LM-85bis - Scienze della formazione primaria;

e le seguenti strutture scientifiche:

- (5) Centro QuID (Qualità e Innovazione della Didattica universitaria);
- (6) Laboratorio di Archeologia.

1.10. Le strutture di ricerca della Facoltà di Ingegneria e Architettura afferiscono al “**Polo scientifico di Santa Panasia**”, che gode di una speciale autonomia amministrativa e contabile, in quanto esercita anche un’ampia attività in conto terzi.

1.11. Sono attivi inoltre, a livello di Ateneo, al momento della redazione della presente Carta, i seguenti 3 **Dottorati di ricerca** (la cui denominazione potrà subire variazioni anche nel breve periodo):

- (1) Inclusione sociale nei contesti multiculturali
- (2) Infrastrutture civile per il territorio
- (3) Scienze economiche, aziendali e giuridiche

1.12. Nell’ambito della Facoltà di Scienze economiche e giuridiche è funzionante la **Scuola di Specializzazione per le professioni legali** del Centro-Sicilia, con gli indirizzi Avvocatura, Magistratura e Notariato.

1.13. Si omette l'elenco dei **corsi di Master e corsi volti alla Formazione e alla abilitazione degli insegnanti**, in quanto si tratta di strutture didattiche temporanee, che tuttavia sono in ogni caso soggette al medesimo sistema di AQ dell'Ateneo.

2. L'articolazione dei servizi per gli studenti e per i docenti e delle strutture amministrative e tecniche

2.1. La componente non accademica dell'UKE si articola in Servizi per gli studenti e per i docenti e in Uffici tecnico-amministrativi.

2.2. I Servizi per gli studenti e i docenti comprendono:

- (1) **il Sistema bibliotecario di Ateneo** o SBA;
- (2) **il Centro Linguistico** o CLIK (Centro Linguistico InterFacoltà Kore);
- (3) **l'Ufficio relazioni internazionali** o KIRO (*Kore International Relations Office*);
- (4) **l'Ufficio per i rapporti con il mondo del lavoro** o UKE-PASS (Placement, Apprendistato e Servizi per l'inserimento lavorativo degli Studenti);
- (5) **il Gruppo di consulenza sulle disabilità** o KODIS (Kore per la Disabilità);
- (6) **l'Istituto Confucio**, costituito con il contributo del governo della Repubblica Popolare Cinese insieme con la *University of Foreign Languages di Dalian*.

2.3. Completano i servizi per gli studenti e i docenti:

- (1) **l'Ufficio Comunicazione;**
- (2) **l'Ufficio Ricerca;**
- (3) **l'Ufficio immatricolazione e carriera degli studenti.**

2.4. Gli Uffici amministrativi sono articolati nel modo seguente:

- (1) **Area Affari generali e Risorse umane;**
- (2) **Area Didattica e Ricerca;**
- (3) **Area Tecnica;**
- (4) **Area dei Servizi Bibliotecari;**
- (5) **Ufficio Contabilità e Finanze;**
- (6) **Ufficio Provveditorato ed Economato.**

2.5. La Direzione Generale, cui fanno capo tutte le Aree e i Servizi, è supportata inoltre da un proprio omonimo **ufficio di diretta collaborazione**.

PARTE SECONDA

LA CARTA DELLA QUALITÀ DELL'UKE

3. Presentazione della Carta

- 3.1. La presente Carta della Qualità dell'Ateneo, già Manuale della Qualità dell'Ateneo, descrive il funzionamento dell'Università Kore di Enna e il modo in cui essa persegue l'Assicurazione della Qualità (AQ) secondo quanto previsto dal documento ***Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*** (in breve anche *European Standards and Guidelines*, in sigla ESG), (2015), nel testo predisposto a cura della *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), della *European Students Union* (ESU), della *European University Association* (EUA), e dalla *European Association of Institutions in Higher Education* (EURASHE), come adottato dai Ministri dell'Istruzione della *European Higher Education Area* (EHEA) a Yerevan, Armenia, il 15 maggio 2015, pubblicato a Bruxelles (Belgio) il 17 novembre 2015 e formalmente recepito nel sistema universitario italiano con il Decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'università e della ricerca n. 987 del 12 dicembre 2016 [per l'edizione più recente del DM, cfr. 32.2. (1)].
- 3.2. **La Carta della Qualità è il documento fondamentale di riferimento per il Sistema di Assicurazione della Qualità della Libera Università degli Studi di Enna Kore.** La Carta definisce i principi che ispirano il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'UKE, i riferimenti normativi e di indirizzo, l'organizzazione per la Qualità con le responsabilità assegnate ai diversi organi che vi sono preposti, i campi di applicazione, la Politica della Qualità dell'Ateneo.
- 3.3. Con riferimento all'attività formativa istituzionale dell'Ateneo, la Carta contiene le norme per l'Assicurazione della Qualità dei Corso di studi in relazione alle diverse fasi: dalla progettazione del servizio al riesame.

4. Scopi della Carta

- 4.1. Scopo della Carta della Qualità è quello di fornire a tutte le strutture dell'Ateneo e ai rispettivi responsabili le indicazioni per l'Assicurazione della Qualità nella gestione dei processi loro affidati.
- 4.2. La Carta della qualità di Ateneo ha anche lo scopo di offrire agli stakeholder ed alle parti interessate - in primo luogo alle Agenzie di valutazione e di

accreditamento - le informazioni necessarie a verificare come l'UKE soddisfi le norme di riferimento e come essa persegua effettivamente il Miglioramento continuo.

5. Campi di applicazione

- 5.1. **La presente Carta della Qualità si applica a tutte le strutture dell'Ateneo**, con la sola esclusione di quelle espressamente indicate al paragrafo 6 "Esclusioni". La Carta riguarda pertanto la progettazione, la gestione e l'erogazione del servizio in tutti i CdS delle seguenti Facoltà:
- (1) Facoltà di Ingegneria e Architettura;
 - (2) Facoltà di Scienze dell'Uomo e della Società;
 - (3) Facoltà di Scienze Economiche e Giuridiche;
 - (4) Facoltà di Studi Classici, Linguistici e della Formazione.
- 5.2. La Carta della Qualità dell'UKE si applica anche alle strutture amministrative e tecniche a supporto di quelle didattiche e scientifiche.

6. Esclusioni

- 6.1. La presente Carta della Qualità non si applica ai Laboratori scientifici della Facoltà di Ingegneria e Architettura, per i quali valgono le norme UNI CEI EN ISO/IEC specificamente previste per l'organizzazione e per la gestione dei servizi e l'uso delle singole apparecchiature, nonché per la tutela della sicurezza degli operatori e degli impianti. Allo stesso modo non si applica per le procedure di erogazione dei relativi servizi in conto terzi.
- 6.2. Ai fini di cui al punto precedente, **risultano fisicamente escluse dalla presente Carta della qualità tutte le strutture ubicate nel Polo scientifico di Santa Panasia.**
- 6.3. La presente Carta non si applica inoltre ai Progetti di Ricerca finanziati o co-finanziati direttamente o indirettamente dall'Unione Europea, da altre Organizzazioni nazionali e internazionali o da singoli Enti o Imprese. Per tali Progetti valgono le specifiche norme previste nei rispettivi Protocolli, Contratti e Linee-guida.

I FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

7. Lo status giuridico dell'Ateneo

- 7.1. La Libera Università degli Studi di Enna “Kore” (in breve “Università Kore di Enna” e in sigla “UKE”) è una **Università non statale legalmente riconosciuta**, la cui istituzione venne prevista nel Piano nazionale di sviluppo del sistema universitario 2004-2006 con il decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca n. 284 del 15 settembre 2004. **L'Università è stata formalmente istituita con D.M. n. 116 del 5 maggio 2005**, con il quale le è stata conferita la personalità giuridica di Università non statale legalmente riconosciuta e l'autorizzazione a rilasciare titoli accademici aventi valore legale.
- 7.2. **L'Università Kore di Enna è pertanto una istituzione privata di alta formazione e di ricerca che rilascia titoli di studio del 6°, del 7° e dell'8° livello del Quadro europeo delle qualifiche secondo il Processo di Bologna.**
- 7.3. L'UKE ha personalità giuridica, con autonomia statutaria, scientifica, didattica, organizzativa, amministrativa e contabile, ai sensi dell'art. 33 della Costituzione della Repubblica Italiana, della legge 9 maggio 1989, n. 168, e della legge 29 luglio 1991, n. 243.
- 7.4. L'Università non ha fini di lucro. Lo Statuto stabilisce all'articolo 4 che è vietato distribuire, anche in modo indiretto, utili e avanzi di gestione nonché fondi, riserve o capitale durante la vita dell'UKE, in favore di amministratori, soci, partecipanti a qualsiasi titolo. Gli eventuali utili e avanzi di gestione sono obbligatoriamente reinvestiti.
- 7.5. **L'UKE è finanziata principalmente con i proventi derivanti dall'attività svolta e da contributi privati, ed è pertanto governata da un Consiglio dei Garanti, organo avente competenze in ordine alla programmazione strategica ed alla elezione del Presidente e del Rettore, la cui composizione è prevalentemente privatistica.**
- 7.6. Come istituzione di alta formazione, l'Università Kore di Enna svolge la propria attività nei campi della formazione superiore, della ricerca scientifica e della terza missione, che considera tra di loro interconnessi.

8. I principi ispiratori

- 8.1. L'Università Kore di Enna ispira la propria azione e il proprio funzionamento ai principi e ai valori espressi nella **Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo del 1948**, con particolare ma non esaustivo riferimento all'articolo 27, ai principi e ai valori contenuti nella **Costituzione della Repubblica**

Italiana e ai criteri indicati nella **Carta europea dei Ricercatori** di cui alla raccomandazione C.E. del 2005.

- 8.2. Pertanto sono principi ispiratori dell'Università Kore di Enna:
- (1) **le pari opportunità**, con il ripudio di qualsiasi discriminazione che direttamente o indirettamente faccia riferimento al genere, alle disabilità, all'età, alle razze, alle etnie, alle lingue ed alle culture, agli orientamenti sessuali, religiosi e politici;
 - (2) **la libertà della ricerca scientifica, della scienza e del suo insegnamento;**
 - (3) **la centralità della funzione didattica e la sua focalizzazione sugli studenti;**
 - (4) **la dimensione transnazionale della comunità accademica.**
- 8.3. L'Università Kore di Enna contrasta con determinazione qualsiasi tentativo di frode in ambito accademico, comunque e ovunque si manifesti. Pertanto si impegna - nel proprio Codice Etico e nei propri regolamenti interni - a:
- (1) **assicurare e proteggere l'autenticità dei documenti emessi;**
 - (2) **garantire il mantenimento della migliore reputazione ai propri titoli di studio;**
 - (3) **tutelare il diritto di autore**, nel contesto della pubblicità degli accessi alla produzione scientifica;
 - (4) **assegnare priorità al merito scientifico e didattico individuale** nelle procedure di reclutamento dei docenti e dei ricercatori.
- 8.4. Con riferimento al punto precedente, gli studenti, all'atto del deposito dei documenti relativi agli esami finali, comunque denominati in base ai cicli ed ai titoli da conseguire (rapporti di fine corso, tesi di laurea, project work, etc.), devono rilasciare una **Dichiarazione di autenticità e originalità** del lavoro presentato.
- 8.5. Un'analoga Dichiarazione di autenticità deve essere rilasciata dai candidati a posti di professore e di ricercatore, in relazione alle attività scientifiche ed ai titoli dichiarati e/o richiamati nella candidatura.

9. La mission

- 9.1. Poiché si considera fortemente radicata nel Mediterraneo indipendentemente dalle condizioni politiche, culturali, sociali, etniche, religiose dei popoli che vi si affacciano, l'UKE intende rendere effettivi e concreti la **cooperazione internazionale** e il rapporto tra le storie, le culture, il patrimonio scientifico delle diverse sponde del bacino del Mediterraneo, da una parte, e la ricerca e la formazione universitaria, dall'altra.
- 9.2. In particolare, l'UKE assume il compito di implementare questo rapporto e di finalizzarlo allo **sviluppo sociale, economico e scientifico dei singoli cittadini e delle popolazioni**, intervenendo specificamente nella ricerca, nel

trasferimento tecnologico, nell'alta formazione delle nuove generazioni, nella formazione continua, perseguendo obiettivi di eccellenza.

10. Gli stakeholder dell'Università Kore

10.1. L'UKE ritiene propri stakeholder interni:

- (1) **gli studenti e tutto il personale docente e di staff** (stakeholder interni);
- (2) **l'Associazione per lo Sviluppo della Libera Università Kore**, come espressione in atto delle istanze che hanno promosso la fondazione dell'Ateneo;
- (3) **i finanziatori e sostenitori privati**, siano essi singoli cittadini o imprese;

10.2. L'UKE ritiene propri stakeholder esterni:

- (1) **le famiglie degli studenti, gli ex studenti** o alumni;
- (2) **la comunità territoriale** dalla quale l'Ateneo è nato, ed in particolare la società siciliana nelle sue diverse espressioni di eccellenza nei campi delle professioni, delle imprese, della comunicazione, dell'arte e dei beni culturali, della finanza e dell'economia;
- (3) **le istituzioni pubbliche rappresentative ai vari livelli del sistema formativo, della scienza e della valutazione**, in particolare l'amministrazione dello Stato, il sistema universitario regionale e nazionale, gli Enti di ricerca nazionali e internazionali, l'Agenzia di valutazione del sistema universitario e della ricerca.

10.3. L'UKE considera anche la componente più ampia delle **Parti interessate**. Per l'Università Kore di Enna, l'espressione "Parti interessate" identifica tutti quei soggetti pubblici e privati, compresi gli stakeholder, che per le più diverse ragioni avvertono l'esigenza di acquisire elementi informativi sul funzionamento dell'Ateneo, sui servizi da esso erogati, sui risultati e sul suo Sistema di Assicurazione della Qualità. Tra le Parti interessate, figurano, tra gli altri, le imprese operanti in ambito nazionale e internazionale nei settori coinvolti dall'Ateneo, le organizzazioni non governative attive negli stessi settori, gli ordini professionali nazionali e locali, i mezzi di comunicazione.

11. La rappresentanza degli interessi degli stakeholder

11.1. La composizione degli Organi di governo dell'Università Kore di Enna, come prevista nello Statuto di autonomia, assicura la rappresentanza equilibrata e diffusa degli interessi e dei punti di vista di tutti gli stakeholder e della comunità universitaria, composta, oltre che dagli studenti, dai docenti professori, dai ricercatori e dalla struttura tecnico-amministrativa, rappresentata al massimo livello con il Direttore Generale come membro di diritto.

11.2. **Gli stakeholder interni ed esterni hanno una specifica espressione o una diretta rappresentanza negli Organi di governo dell'Università**. Gli studenti

sono rappresentati negli Organi di governo dell'Ateneo a tutti i livelli, con le prerogative di garanzia ad essi riservati nello Statuto. Gli alumni sono rappresentati nel Consiglio dei Garanti. Gli studenti sono inoltre rappresentati negli organi consultivi, nelle Commissioni Paritetiche docenti-studenti, nel Presidio della Qualità e nel Nucleo di Valutazione dell'Ateneo.

- 11.3. La comunità nazionale e locale, il mondo delle imprese e delle espressioni culturali sono rappresentati nel Consiglio dei Garanti attraverso le proposte indirettamente formulate dalle istituzioni pubbliche e dai soggetti pubblici e privati individuati come rappresentativi degli interessi sociali. Alle condizioni previste nello Statuto, essi hanno la possibilità di trovare espressione anche nel Consiglio di Amministrazione.

PARTE QUARTA

IL SISTEMA DI GOVERNO E DI GESTIONE DELL'ATENEO

12. L'ambito del sistema di governo: processi accademici e processi amministrativi

- 12.1. Il sistema di governo dell'Ateneo ha come oggetto, da una parte, le attività proprie della funzione docente (in questo Documento, *i processi accademici*), dall'altra, le attività dei servizi a supporto della mission dell'Università. I servizi a supporto includono sia le strutture per i docenti e gli studenti, sia le strutture di registrazione e formalizzazione dei processi accademici e delle relative risorse (in questo Documento, per convenzione, *i processi amministrativi*). Tra i processi amministrativi sono compresi anche quelli che riguardano l'Assicurazione della Qualità di entrambi i processi e l'apprestamento delle migliori condizioni di esercizio di essi.

- 12.2. I **processi accademici** riguardano:

- (1) **le attività di insegnamento, inclusa la valutazione degli apprendimenti;**
- (2) **le attività di ricerca scientifica e le relazioni con le comunità scientifiche;**
- (3) **le attività di consulenza, validazione, divulgazione e trasferimento tecnologico.**

12.3. I **processi amministrativi** comprendono i processi di amministrazione e gestione, in particolare:

- (1) **l'attuazione delle strategie della governance;**
- (2) **i servizi a supporto dell'insegnamento e dell'apprendimento;**
- (3) **gli atti e i provvedimenti di formalizzazione e tracciabilità delle attività accademiche;**
- (4) **il reperimento e la gestione delle risorse umane, infrastrutturali, tecnologiche e finanziarie;**
- (5) **la tutela della salute e della sicurezza degli studenti e del personale nelle strutture universitarie;**
- (6) **i sistemi e gli atti di contabilità;**
- (7) **l'organizzazione del sistema bibliotecario e delle strutture di ricerca;**
- (8) **le attività di documentazione e di assicurazione della trasparenza e della tracciabilità dei procedimenti.**

12.4. I processi accademici sono di esclusiva competenza del personale docente (professori e ricercatori).

12.5. I processi amministrativi sono di competenza di tutto il personale, incluso quello docente, e degli organi collegiali e individuali dell'Ateneo.

12.6. Tutti gli attori dell'Ateneo, inclusi gli stakeholder esterni e interni, devono avere piena consapevolezza del fatto che **i processi accademici e i processi amministrativi sono interconnessi** e che non possono esistere processi che non incontrano altri processi nel sistema integrato del funzionamento dell'Università.

13. I principi regolatori del sistema di governo

13.1. Il sistema di governo dell'UKE riflette la natura giuridica privatistica dell'Ateneo. Questa peculiarità connota il funzionamento dell'UKE almeno per le seguenti differenze con gli atenei statali:

- (1) **le principali fonti di finanziamento non sono assicurate dallo Stato o da altri enti pubblici, ma dagli studenti e dai finanziatori privati.** Esse derivano quindi dalla qualità del funzionamento dell'Ateneo e dalla qualità percepita dagli studenti, dai finanziatori e dagli stakeholder esterni;
- (2) **nelle attività didattiche gli studenti non sono considerati semplicemente clienti, o peggio entità quantitative, ma protagonisti a tutto tondo dell'attività di apprendimento/insegnamento,** nella considerazione che i loro risultati sono espressione della qualità dell'Ateneo e direttamente incidenti sulla qualità percepita dell'Ateneo;
- (3) **le persone che ricoprono ruoli di responsabilità nelle singole strutture non sono individuate in base al gradimento di coloro che devono coordinare, ma in relazione alla loro capacità di**

coordinamento, di servizio, di assunzione di responsabilità e di accountability. Questo pone la responsabilità degli eventuali loro insuccessi direttamente in capo a chi ha chiamato queste persone a ricoprire i ruoli di responsabilità;

- (4) **il sistema di governo non ha un unico vertice responsabile dell'intero funzionamento, ma si basa sulla distinzione delle responsabilità relative ai *processi accademici* da quelle concernenti i *processi amministrativi*.** Le responsabilità relative ai processi che riguardano l'Assicurazione della Qualità di entrambi i processi sono condivise;
- (5) **il sistema di governo persegue il principio della massima partecipazione e del più ampio coinvolgimento.** Lo Statuto prevede apposite incompatibilità al fine di prevenire il cumulo delle cariche e i conflitti di interesse;
- (6) **in generale, il sistema di governo dell'Ateneo non rispecchia quello delle università statali. Tuttavia i *processi accademici* si svolgono nel rispetto della normativa statale;**
- (7) negli organi di governo delle singole strutture preposte alle attività didattiche e scientifiche sono presenti esclusivamente professori, ricercatori e studenti;
- (8) negli organi di monitoraggio e controllo del funzionamento dei Corsi di studio sono presenti in misura paritetica docenti e studenti a livello di ciascuna Facoltà. Nel Gruppo del Riesame, costituito invece a livello di singolo Corso di studi, è presente anche la componente amministrativa.

14. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Consiglio dei Garanti

- 14.1. Come illustrato nell'**ALLEGATO A** alla presente Carta della Qualità, il sistema di governo si sviluppa a partire dal Consiglio dei Garanti, un organo collegiale rappresentativo degli stakeholder interni ed esterni dell'Università che si forma ogni quattro anni attraverso procedure che prevedono elezioni, designazioni e proposte di nomina, con la maggioranza dei membri espressa dalla **Associazione per lo Sviluppo della Libera Università Kore.**
- 14.2. Del procedimento di costituzione del nuovo Consiglio dei Garanti si occupa il Consiglio di Amministrazione uscente, il quale in questo caso ha una composizione speciale che per Statuto esclude la partecipazione del Presidente e del Rettore uscenti.
- 14.3. Una volta costituitosi il Consiglio dei Garanti, da esso promana direttamente o indirettamente l'intero sistema di governo dell'Ateneo.
- 14.4. Il Consiglio dei Garanti direttamente:
 - (1) elegge **il Presidente dell'Università;**
 - (2) elegge **il Rettore;**

- (3) elegge **il Collegio dei Revisori dei conti**;
- (4) elegge **l'Ombudsman**;
- (5) elegge **il Comitato Etico**.

15. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Presidente

- 15.1. Con l'elezione del Presidente dell'Università, primo atto di insediamento di ogni nuovo Consiglio dei Garanti, si mette in moto il processo di formazione degli altri organi preposti al funzionamento dei processi accademici e amministrativi e di assicurazione della qualità. I relativi atti di nomina sono affidati al Presidente eletto.
- 15.2. Gli estesi poteri di nomina conferiti al Presidente [per le eccezioni, cfr. il punto 18.2] sono bilanciati dall'assenza di poteri di gestione.
- 15.3. Il Presidente, infatti, a seguito delle proposte e dei pareri previsti dallo Statuto e nel rispetto delle condizioni dettate dallo stesso Statuto e dal Regolamento Generale di Ateneo:
 - (1) nomina **il Consiglio di Amministrazione**;
 - (2) nomina **il Direttore Generale**;
 - (3) nomina **i Presidi delle Facoltà**;
 - (4) nomina **due dei tre membri del Collegio di Disciplina dei docenti**;
 - (5) nomina **il Presidio della Qualità di Ateneo**;
 - (6) nomina **il Nucleo di Valutazione**.
- 15.4. Per il ruolo che gli è assegnato dallo Statuto, il Presidente dell'Università rappresenta l'unità delle due componenti accademica e amministrativa, sovrintende al loro ottimale funzionamento e al funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità, del quale è direttamente responsabile.
- 15.5. Nel sistema di governo dell'UKE, il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Ateneo.

16. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Consiglio di Amministrazione

- 16.1. Nelle sue prerogative, il Presidente è coadiuvato dal Consiglio di Amministrazione, organo collegiale esecutivo che ha poteri deliberanti in ordine al funzionamento dell'Ateneo, e quindi al reperimento e alla destinazione delle risorse finanziarie e infrastrutturali, al reclutamento delle risorse umane, alle relazioni con le altre istituzioni, ai regolamenti interni, ai provvedimenti disciplinari.
- 16.2. **Il Consiglio di Amministrazione è la sede decisionale ultima di qualsiasi processo che riguardi l'Ateneo.**

17. Il procedimento di formazione del sistema di governo a livello centrale. Il Rettore

- 17.1. Al vertice dell'area accademica - responsabile dei processi accademici - è posto il Rettore, cui spetta il coordinamento dei relativi processi. Egli sovrintende pertanto al funzionamento delle attività didattiche e scientifiche e rappresenta l'UKE nelle sedi accademiche. Svolge le sue funzioni coadiuvato dal Senato Accademico.
- 17.2. Come organo individuale, il Rettore:
- (3) **designa i Pro-Rettori, tra cui il Vicario;**
 - (4) **nomina i Delegati del Rettore** su specifiche materie accademiche;
 - (5) **propone i Professori per la nomina a Presidi di Facoltà e a Coordinatori dei Corsi di studio.**
- 17.6. Il Rettore può sottoscrivere accordi con altri atenei anche senza la preventiva valutazione del Consiglio di Amministrazione, purché tali accordi riguardino schemi generali relativi alle attività scientifiche, non siano in contrasto con lo Statuto e non richiedano impegni di spesa.

18. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. Criteri generali

- 18.1. Il completamento del sistema di governo dell'Ateneo a livello delle singole strutture preposte ai processi accademici avviene a cascata a partire da quello centrale, secondo lo stesso criterio del potere successivo di proposta e di consultazione, ovvero in modo automatico in analogia con la modalità di costituzione del Senato Accademico [cfr. punto 19]. Ne consegue che sulla nomina dei Coordinatori dei Corsi di studio il Rettore acquisisce suggerimenti dai Presidi delle relative Facoltà.
- 18.2. Gli atti di nomina sono tutti di competenza del Presidente dell'Università, ad esclusione di quelli delle figure vicarie, che sono a cura dei rispettivi titolari (ad esempio, i Pro-Rettori, i Vice Coordinatori dei Corsi di studio, i Vice Presidenti degli organi collegiali, sono rispettivamente designati dal Rettore, dai Coordinatori, dai Presidenti).
- 18.3. I rappresentanti degli studenti in tutto gli organi collegiali sono eletti dalla stessa componente riferita all'ambito di riferimento dell'organo (Ateneo, Facoltà, Corso di studi).

19. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. Il Senato Accademico

- 19.1. Il Senato Accademico è l'organo collegiale preposto alle decisioni che riguardano i processi accademici a livello centrale. È formato dai Presidi di tutte le Facoltà costituite e da due rappresentanti degli studenti eletti dalla componente. Il Senato delibera tra l'altro il Regolamento didattico di Ateneo e

l'istituzione di tutti i Corsi di studio. Delibera l'istituzione dei Corsi di studio e ne esamina gli ordinamenti e i regolamenti.

20. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. I Presidi e i Consigli di Facoltà

- 20.1. Nell'organizzazione accademica dell'Università Kore di Enna, **le Facoltà sono organizzatori dipartimentali**, costituiti da strutture didattiche, strutture per la ricerca scientifica e da eventuali strutture direttamente incaricate della terza missione.
- 20.2. La Facoltà provvede alla promozione e all'organizzazione delle funzioni finalizzate allo svolgimento della ricerca scientifica, delle attività didattiche e formative, nonché delle attività di terza missione ad esse correlate o accessorie. Alle Facoltà compete l'organizzazione e la valutazione delle altre attività didattiche e scientifiche previste dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti di Ateneo.
- 20.3. Ogni Facoltà consta di Corsi di studio e di Centri, Laboratori, Progetti e Gruppi di ricerca. **Ai fini del Regolamento didattico di Ateneo, la Facoltà è struttura didattica fondamentale.**
- 20.4. Ad una Facoltà afferiscono tutti i professori e ricercatori di ruolo e non di ruolo sulla base dell'atto di reclutamento nell'Università oppure a seguito di successivi provvedimenti modificativi. Il criterio di assegnazione è di carattere dipartimentale e quindi riferito ad aree CUN omogenee.
- 20.5. I Presidi delle Facoltà sono professori di prima fascia nominati dal Presidente su proposta del Rettore.
- 20.6. L'organo collegiale di governo di una Facoltà è il **Consiglio di Facoltà, composto da:**
- (1) **il Preside della Facoltà**, che lo presiede;
 - (2) **tutti i professori di prima e di seconda fascia** assegnati alla medesima Facoltà;
 - (3) **i rappresentanti dei ricercatori** universitari a tempo indeterminato;
 - (4) **due rappresentanti degli studenti** eletti dagli studenti della Facoltà.
- 20.7. Compito primario del Consiglio è quello di sovrintendere all'organizzazione generale ed al funzionamento didattico e scientifico della Facoltà. Il Consiglio adotta, inoltre, ogni iniziativa utile al coordinamento dei piani di studio e dei programmi di insegnamento dei singoli docenti.
- 20.8. **Nel rispetto della libertà di insegnamento garantita ai singoli docenti, il coordinamento da parte del Consiglio di Facoltà, è volto esclusivamente ad evitare sovrapposizioni od incongruenze programmatiche ed è fondamentalmente basato sulla preventiva circolazione delle informazioni tra gli stessi docenti. Il Consiglio risponde della puntuale implementazione delle politiche della qualità nelle strutture di competenza.**

20.9. Nell'ambito del sistema di AQ è previsto che l'elenco schematico delle decisioni assunte dal Consiglio di Facoltà venga approvato seduta stante e trasmesso entro i successivi due giorni lavorativi, anche in assenza di approvazione del relativo verbale, agli indirizzi istituzionali di posta elettronica del Presidente dell'Ateneo, del Rettore e del Direttore Generale, affinché ciascuno possa prenderne conoscenza e possa adottare le conseguenti determinazioni. Le decisioni assunte sono efficaci dal giorno successivo a tale trasmissione, mentre sono considerate non adottate in assenza di tale adempimento. Il presidente della seduta è responsabile della trasmissione anche agli indirizzi istituzionali di posta elettronica degli assenti.

21. Il sistema di governo a livello delle strutture accademiche. I Consigli di Corso di studio

21.1. Al complessivo funzionamento di ogni Corso di studi è preposto un Consiglio di CdS (CCdS) che coincide con l'assemblea dei docenti di ruolo e non di ruolo che prestano attività didattica nello stesso Corso. Nei corsi post-laurea, si adotta la denominazione di Collegio dei docenti.

21.2. Il CCdS è presieduto da un docente di ruolo nell'Ateneo, nominato annualmente dal Presidente dell'Università su proposta del Rettore. Il presidente del CCdS assume anche le funzioni di coordinatore responsabile del complessivo funzionamento del CdS. Egli designa, tra i docenti di ruolo dell'Università che siano membri dello stesso Consiglio, il vicepresidente, che lo coadiuva nel coordinamento; designa inoltre il docente verbalizzante ad inizio delle sedute del Consiglio.

21.3. Al Consiglio di CdS spetta la concreta implementazione delle indicazioni date dalla rispettiva Facoltà nelle seguenti materie:

- (1) schema di ordinamento degli studi;
- (2) criteri dettagliati di ammissione degli studenti;
- (3) criteri di organizzazione e funzionamento delle attività didattiche, nel rispetto della libertà di insegnamento dei singoli docenti;
- (4) proposte di eventuali attività didattiche integrative;
- (5) organizzazione delle attività di valutazione degli apprendimenti;
- (6) assistenza scientifica agli studenti laureandi.

21.4. Nell'ambito del sistema di AQ è previsto che l'elenco schematico delle decisioni assunte dal Consiglio di Corso di studi venga approvato seduta stante e trasmesso entro i successivi due giorni lavorativi, anche in assenza di approvazione del relativo verbale, agli indirizzi istituzionali di posta elettronica del Preside della Facoltà, del Presidente dell'Ateneo, del Rettore e del Direttore Generale, affinché ciascuno possa prenderne conoscenza e possa adottare le conseguenti determinazioni. Le decisioni assunte sono efficaci dal giorno successivo a tale trasmissione, mentre sono considerate non adottate in assenza di tale adempimento. Il presidente della seduta è responsabile della trasmissione anche agli indirizzi istituzionali di posta elettronica degli assenti.

22. Il sistema di gestione a livello delle strutture amministrative. Il Direttore Generale

- 22.1. Le strutture amministrative, come tutte le altre strutture dell'Ateneo, sono istituite con provvedimento del Consiglio di Amministrazione (ovvero del Presidente nel ruolo di Amministratore Delegato). Esse sono poste sotto il potere di organizzazione, coordinamento e supervisione del Direttore Generale, che vi assegna ruoli, funzioni, compiti, obiettivi ed eventuali premialità. Il Direttore Generale può istituire sezioni e gruppi di lavoro quando da lui ritenuti necessari.
- 22.2. Il Direttore Generale sovrintende, sulla base degli indirizzi programmatici stabiliti dal Consiglio di amministrazione e delle direttive del Presidente, alla complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo e ne risponde direttamente al Presidente.
- 22.3. Il Direttore Generale è membro di diritto a pieno titolo del Consiglio dei Garanti per l'intera durata del suo incarico, partecipa alle sedute degli altri organi di governo dell'Ateneo senza diritto di voto e ne redige i verbali.
- 22.4. Il Direttore Generale non è soltanto organo di gestione dell'Ateneo. Egli, nell'ambito del complessivo sistema di AQ, ha l'autorità e la responsabilità:
- (5) della **registrazione di tutti gli atti d'ufficio**;
 - (6) della **complessiva documentazione dell'attività dell'Ateneo**;
 - (7) del **controllo della regolarità formale dei processi accademici e amministrativi**.
- 22.8. Per le ragioni indicate ai punti precedenti, i titoli accademici dell'Università, attribuiti dal Rettore, sono firmati sia dal Rettore che dal Direttore Generale.

23. Il sistema di gestione a livello delle strutture amministrative. I Responsabili delle aree e dei servizi tecnico-amministrativi e i Responsabili degli uffici amministrativi dei Corsi di studio

- 23.1. Le aree e i servizi tecnico-amministrativi [vedi punto 2] sono ripartizioni funzionali della Direzione Generale. Ciascuna branca cura specifici aspetti del funzionamento dell'Ateneo.
- 23.2. Ciascuna Facoltà è assistita da una struttura amministrativa, denominata anche Segreteria di Facoltà, dotata di risorse umane appositamente assegnate ad essa. Nell'ambito di ciascuna Segreteria, alcune unità di personale ricevono l'incarico di responsabilità riferito ad un solo Corso di studi o ad un percorso 3+2. Un'unità amministrativa è dedicata ad un solo Gruppo del Riesame.

24. I vincoli del sistema di governo e di gestione

24.1. Tutte le attività di Ateneo si svolgono secondo:

- (1) le leggi che regolano il sistema universitario e in particolare le prerogative attribuite agli atenei liberi,
- (2) lo Statuto, il Regolamento Generale e il Regolamento Didattico di Ateneo,
- (3) le linee strategiche indicate dal Consiglio dei Garanti nei Programmi triennali di sviluppo,
- (4) le decisioni del Consiglio di Amministrazione,
- (5) i provvedimenti e le direttive del Presidente,
- (6) le deliberazioni del Senato Accademico,
- (7) le iniziative di coordinamento didattico e scientifico del Rettore,
- (8) i provvedimenti gestionali del Direttore Generale,
- (9) le valutazioni degli organi di controllo, valutazione e disciplina.

PARTE QUINTA

I FONDAMENTI E I RIFERIMENTI DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELLA DIDATTICA, NELLA RICERCA E NELLA TERZA MISSIONE

25. Il quadro generale di riferimento

- 25.1. Il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università Kore di Enna si ispira alla norma UNI EN ISO 9001 (2015), con le specificazioni richieste dalle caratteristiche del servizio erogato dall'Università e che di seguito vengono richiamate.
- 25.2. La norma ISO 9001 (2015) è pertanto adottata dall'UKE nel contesto del quadro normativo di riferimento descritto nel punto "I riferimenti specifici normativi e di indirizzo internazionali, nazionali e di Ateneo" e, in modo particolare, nel paragrafo "Standard internazionali" [cfr. punto 32].
- 25.3. L'Università adotta il ciclo **plan>do>check>act** ad ogni livello dell'organizzazione per la qualità.

25.4. L'Assicurazione della Qualità si basa - da una parte - su un sistema di governo e di gestione con puntuali relazioni gerarchiche verticali (la cui autorità è tutelata dall'impianto statutario) e specifiche sequenze orizzontali delle funzioni (come definite nella Parte Settima della presente Carta) e - dall'altra - su previsioni procedurali chiare e rigorose sancite inoltre nei regolamenti condivisi.

26. La focalizzazione sullo studente

26.1. L'Università Kore di Enna considera la focalizzazione sullo studente come fondamento imprescindibile della gestione della qualità, verificabile nella migliore considerazione possibile che gli studenti e le loro famiglie devono avere riguardo al rapporto tra qualità dei servizi prevista nelle dichiarazioni dell'Ateneo e qualità percepita.

26.2. L'UKE è peraltro consapevole che, date le peculiari finalizzazioni dell'istruzione universitaria, la misurazione del grado di soddisfazione dello studente può raggiungere sufficiente affidabilità complessiva con il passare del tempo, anche dopo il conseguimento del titolo. La focalizzazione sullo studente, pertanto, pur non garantendo la soddisfazione del cliente secondo la struttura canonica dell'ISO 9001 (2015), rappresenta per l'UKE un principio fondamentale.

26.3. L'espressione centrale della focalizzazione sullo studente è rinvenibile nella progettazione ed implementazione dei Corsi di studio, cui è riservata una specifica attenzione nel presente documento.

27. Il coinvolgimento del Personale e la leadership

27.1. Il Sistema di Assicurazione della Qualità si ispira, inoltre, ai principi della Leadership e del Coinvolgimento del Personale.

27.2. L'UKE è pienamente impegnata a tutelare ed arricchire i fattori di Leadership delle figure di responsabilità dei diversi processi, dal momento che alcune di esse non sono elette dalla base, non solo nell'organizzazione amministrativa ma anche nell'ambito dell'organizzazione accademica.

27.3. Anche se la leadership ha un'elevata componente soggettiva, sul piano oggettivo **l'Ateneo assegna alle funzioni di responsabilità specifiche prerogative** che consentono a chi le detiene di esprimere il ruolo secondo la collocazione nel sistema organizzativo e le relazioni conseguenti. I processi decisionali volti alla individuazione delle figure dei responsabili sono fortemente determinati da criteri di merito e dalla dimostrata capacità di coinvolgere il Personale.

28. L'approccio per Processi

28.1. Tutte le attività nell'Ateneo devono essere immaginate e gestite come **processi di trattamento e di elaborazione di dati in ingresso al fine di produrre dati**

in uscita adeguatamente trattati in relazione alle competenze ed alle responsabilità assegnate.

- 28.2. I processi accademici devono assicurare un **dialogo costante tra la ricerca scientifica e le attività di insegnamento**, non soltanto nella equilibrata gestione dell'impegno dei docenti ma soprattutto nella relazione tra ricerca e miglioramento della didattica.
- 28.3. Come è stato illustrato nella Parte Prima, l'UKE ha individuato nella propria organizzazione due grandi classi di processi: quelli che corrispondono alla Mission e che sono definiti "accademici", e quelli a supporto della stessa Mission e che sono definiti "amministrativi".
- 28.4. Per quanto riguarda i processi di insegnamento, la profonda peculiarità che li caratterizza conferisce al trattamento dei dati un valore altamente emozionale, che pone i singoli Docenti di fronte a diverse sfide per il corretto esercizio della leadership unito al **coinvolgimento dello studente** come attore degli stessi processi, ancorché non formalmente responsabile dei relativi risultati. Tutto questo impegna significativamente la valutazione della Qualità.

29. La visione sistemica della gestione e il miglioramento continuo

- 29.1. La capacità degli attori della gestione di identificare, capire e gestire i processi come correlati con altri processi in un sistema può risultare, nel contesto universitario, un principio tanto ovvio, attesa la naturale diffusione di competenze scientifiche ampiamente sistemiche, quanto difficile a causa della tendenza tipica alla esclusività di tanti approcci disciplinari e professionali.
- 29.2. **L'UKE considera l'interazione tra processi essenziale per il migliore coordinamento delle azioni volte al raggiungimento di un obiettivo, e quindi per l'efficacia e non solo per l'efficienza della gestione.** Anche questo aspetto sfida l'Assicurazione della Qualità e comporta idonee iniziative di formazione del personale a tutti i livelli.
- 29.3. Nel Sistema di Assicurazione della Qualità dell'UKE, il principio del miglioramento continuo è considerato incondizionatamente come indicatore permanente dell'organizzazione. Il perseguimento diffuso del miglioramento continuo è ritenuto un atteggiamento necessario per l'espressione ottimale della mission.

30. Le decisioni basate su dati di fatto e informazioni verificate

- 30.1. L'UKE considera la disponibilità di dati e di informazioni reperiti con modalità oggettive una condizione imprescindibile per l'**affidabilità**, e quindi per l'efficacia e non soltanto per la necessità, delle decisioni affidate ai responsabili dei processi ad ogni livello. Il pieno rispetto di questo principio impegna il Sistema di Assicurazione della Qualità in ogni fase, e in misura consistente nella fase di monitoraggio costante di tutti i processi, al fine di non fare

manicare ai decisori gli elementi conoscitivi indispensabili e non recuperabili nella fasi successive.

31. L'Assicurazione della Qualità nella Ricerca scientifica e nella Terza Missione

- 31.1. L'Università Kore di Enna valuta **l'applicazione alla Ricerca scientifica dei criteri definiti nella presente Carta della Qualità nella misura in cui tali criteri non interferiscano con la libertà di ricerca garantita ai singoli docenti e ricercatori.**
- 31.2. Diversamente dalle attività didattiche rivolte agli studenti, per le quali l'UKE si impegna ad assicurare le condizioni per la verifica della qualità indicate nella apposita sezione della presente Carta, per quanto riguarda le attività scientifiche l'UKE applica criteri rigorosi con riferimento alla **tutela della dignità e della personalità individuale dei soggetti coinvolti nelle situazioni sperimentali**, nonché con riferimento alla **prevenzione dei danni e dei rischi** di danno sia per singole persone che per gruppi sociali, per determinate strutture e per l'ambiente.
- 31.3. Nei casi di attività sperimentali, o comunque quando sia previsto il prelievo, l'utilizzazione, la valutazione e la pubblicazione di **dati biometrici**, l'UKE obbliga il singolo ricercatore o il gruppo di ricerca, a **consultare preventivamente il Comitato Etico dell'Ateneo** che, integrato da un docente del settore, deve valutare le condizioni di compatibilità etica del progetto di ricerca.
- 31.4. L'UKE non interferisce - con altri e differenti sistemi di valutazione preventiva - con la **libertà di ricerca** riconosciuta dalla Costituzione Italiana e dalla Carta europea dei Ricercatori ai singoli docenti e ricercatori.
- 31.5. L'UKE rispetta le scelte individuali e collettive compiute in assoluta indipendenza dai docenti e dai ricercatori delle *faculty* per quanto riguarda la **partecipazione a gruppi e reti di ricerca e a società scientifiche** sia all'interno che all'esterno dell'Ateneo.
- 31.6. L'UKE sostiene, anche con **cofinanziamenti** nei limiti delle disponibilità di bilancio, i progetti di ricerca dei propri docenti e ricercatori e li supporta nella predisposizione e gestione dei format amministrativi e contabili.
- 31.7. L'UKE sostiene e agevola la **valutazione della ricerca** condotta secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale, in particolare secondo il **criterio della peer review**, e supporta con le proprie strutture le relative procedure nell'ambito del sistema universitario nazionale.
- 31.8. L'Università Kore di Enna si limita ad individuare nei propri **programmi strategici pluriennali** gli interessi dell'Ateneo in ordine alla cosiddetta **Terza Missione**, con riferimento al proprio ruolo in favore dello sviluppo culturale e sociale, sia in ambito territoriale che in ambito globale.

- 31.9. L'individuazione strategica degli interessi **non interferisce con la ricerca individuale e di gruppo dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo**, ma può comportare esclusivamente una canalizzazione prioritaria di risorse e misure in favore delle linee di ricerca scientifica ritenute coerenti, a seguito della valutazione degli organi delle Facoltà, con i programmi strategici. La valutazione di coerenza può inoltre comportare investimenti nel trasferimento tecnologico e nella promozione di spin off e start up accademiche.
- 31.10. Al Presidio della Qualità, al Responsabile della Qualità e al Nucleo di Valutazione di Ateneo spetta il controllo del rispetto delle dichiarazioni contenute in questo paragrafo della presente Carta della Qualità da parte dei singoli operatori e degli altri organi collegiali e individuali.
- 31.11. Al Consiglio dei Garanti spetta la indicazione delle linee strategiche dell'UKE sulla ricerca e sulla terza missione.

32. I riferimenti specifici normativi e di indirizzo internazionali, nazionali e di Ateneo

- 32.1. Il sistema di Assicurazione della qualità dell'Università Kore di Enna adotta come fonti di riferimento diversi documenti legislativi, amministrativi, regolamentari e tecnici nazionali e internazionali. Sono presi in considerazione innanzitutto seguenti documenti internazionali, dal più recente al meno recente:
- (1) **ECTS Users' Guide 2015**, pubblicato dalla Commissione dell'Unione Europea il 5 gennaio 2017, nell'edizione in lingua inglese, applicabili in Italia in forza dell'adesione al Processo di Bologna;
 - (2) **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area** (in breve anche European Standards and Guidelines, in sigla [cfr punto 32]), **(2015)**, a cura di European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), European Students' Union (ESU), European University Association (EUA), European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE), adottato dai Ministri dell'Istruzione dell'EHEA il 15 maggio 2015 a Yerevan, Armenia, pubblicato il 17 novembre 2015 a Bruxelles, recepito in Italia con il DM n. 987 del 12 dicembre 2016;
 - (3) **General Data Protection Regulation (EU) 2016/679**, del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016), immediatamente applicabile in Italia;
 - (4) **Carta Europea per i Ricercatori** e l'annesso **Codice di condotta** per il reclutamento dei Ricercatori, di cui alla Raccomandazione della Commissione UE dell'11 marzo 2005.
- 32.2. Sono inoltre prese in considerazione, dal più recente al meno recente, le seguenti fonti legislative italiane e la normativa ministeriale derivata:

- (1) **Decreto ministeriale 7 gennaio 2019, n. 6**, Autovalutazione, Valutazione, Accredimento iniziale e periodico delle sedi e dei Corso di studi;
- (2) **Linee guida VQR 2011-2014** emanate con decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'università e della ricerca n. 458 del 27 giugno 2015;
- (3) **Decreti legislativi e decreti ministeriali attuativi di deleghe contenute nella Legge 240/2010**;
- (4) **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;
- (5) **Decreto ministeriale 22 ottobre 2004, n. 270**, Modifiche al Regolamento recante norme concernenti 'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;
- (6) **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231**, "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica";
- (7) Documenti che costituiscano aggiornamenti, revisioni o integrazioni di quelli indicati ai punti precedenti.

32.3. Il sistema di Assicurazione della qualità dell'Università Kore di Enna adotta i seguenti documenti dell'Agenzia nazionale di valutazione ANVUR:

- (1) **Linee guida per la compilazione della SUA-Terza Missione e Impatto Sociale 2015-2017**;
- (2) **Linee guida per l'accredimento periodico delle Sedi e dei Corso di studi universitari** (documento aggiornato al 10 agosto 2017)
- (3) **Linee guida per l'accredimento iniziale dei Corso di studi di nuova attivazione da parte delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV), versione 13 ottobre 2017**;
- (4) I documenti dell'ANVUR che costituiscano aggiornamenti, revisioni o integrazioni di quelli indicati ai punti precedenti.

32.4. Sono richiamati infine nella presente Carta i seguenti documenti interni dell'Ateneo, il primo avente valore istituzionale, gli altri aventi valore regolamentare:

- (1) **Statuto** di autonomia della Libera Università degli Studi di Enna "Kore", emanato con decreto del Presidente dell'Università n. 21 del 16 novembre 2018, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n. 274 del 24 novembre 2018;
- (2) **Regolamento Generale** di Ateneo, emanato con decreto presidenziale n. 13 dell'8 febbraio 2019
- (3) **Regolamento Didattico di Ateneo**, emanato con decreto rettorale n. 9 del 9 marzo 2017;

- (4) **Contratto dello Studente** della Libera Università degli Studi di Enna Kore, reso pubblico contestualmente al Regolamento Didattico di Ateneo emanato con D.P. 139/2013 e rimasto invariato anche a seguito del nuovo Regolamento didattico di Ateneo;
- (5) **Codice Etico** della Libera Università degli Studi di Enna Kore, emanato nella prima versione con decreto presidenziale n.121 del 28 settembre 2012, in ultimo adeguato con il decreto presidenziale n. 74 del 22 giugno 2016;
- (6) **Programma triennale di sviluppo** della Libera Università degli Studi di Enna Kore per il triennio 2016-2018, approvato dal Consiglio dei Garanti il 19 febbraio 2016 e successive revisioni fino alla più recente del 21 maggio 2018.

PARTE SESTA

GLI ORGANI E LE STRUTTURE PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

33. Organi e strutture per il sistema di AQ

- 33.1. L'Università è dotata di strutture formali, a composizione prevalentemente collegiale, appositamente preposte al funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità. Il livello di intervento di tali strutture è sia di Ateneo, sia di Facoltà, sia di Corso di studi.
- 33.2. A livello di Ateneo operano gli organi individuali Ombudsman e Organismo di Vigilanza secondo il modello 231, gli organi collegiali Presidio della Qualità, Collegio dei Revisori dei conti, Comitato Etico e Nucleo di Valutazione e, infine, l'Ufficio amministrativo di supporto al funzionamento del sistema. Allo stesso livello opera il Presidente dell'Università nelle funzioni di Responsabile del Sistema di Assicurazione della Qualità.
- 33.3. A livello di Facoltà operano le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.
- 33.4. A livello di singoli Corsi di studi agiscono i Gruppi del Riesame.
- 33.5. Le strutture costituite da organi collegiali o individuali vengono di seguito illustrate sulla base della continuità e sistematicità dei loro interventi, e quindi distinte in organi con attività permanente e organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. Seguono le strutture a supporto.

- 33.6. Gli organi con attività permanente svolgono un'attività sistematica e costante per il funzionamento del sistema di AQ ed hanno questa mission come elemento caratterizzante delle proprie funzioni. A questo gruppo vengono associati anche il Collegio dei Revisori dei conti e il cosiddetto Organismo di Vigilanza 231, due organi che riversano la propria attenzione sulla regolarità rispettivamente delle procedure contabili e delle procedure amministrative.
- 33.7. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda seguono un'autonoma attività di supporto allo sviluppo ed al miglioramento continuo dell'Ateneo. Tale attività incontra in molte circostanze il funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità, sia direttamente che indirettamente a seguito dell'iniziativa degli organi del primo gruppo o degli organi di governo e di gestione dell'Ateneo.
- 33.8. Ai fini della presente Carta, si considerano **organi di Ateneo di valutazione e controllo** il Presidio di Qualità, Il Nucleo di Valutazione, Il Collegio dei Revisori dei conti e l'Ombudsman.

34. Gli organi con attività permanente. Il Responsabile del sistema di AQ di Ateneo

- 34.1. La responsabilità complessiva del funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità nell'Ateneo è direttamente posta in capo al Presidente dell'Università, sia in relazione alla sua qualità di presidente del Consiglio dei Garanti e di Rappresentante legale dell'Università, sia con riferimento al suo **non coinvolgimento in attività gestionali**.
- 34.2. Nell'ambito delle sue prerogative e dei suoi doveri, il Responsabile del sistema di AQ di Ateneo emette periodicamente Direttive e Indirizzi ai fini di segnalare criticità e indicare linee di superamento delle non conformità. Per le tipologie di intervento si vedano le successive Parte Settima e Parte Nona.

35. Gli organi con attività permanente. Il Presidio della Qualità di Ateneo

- 35.1. Il Presidio della Qualità dell'Ateneo (PQA) è un organo collegiale che opera come gruppo di lavoro con il compito di presiedere al funzionamento complessivo del Sistema di Assicurazione della Qualità nell'Università. Esso registra la qualità dei processi della formazione e della ricerca dipartimentale e ne monitora i risultati. Il Presidio attua la politica per la qualità dell'Ateneo definita, ai vari livelli, sulla base dei programmi e degli obiettivi strategici approvati dal Consiglio dei Garanti ed implementati dagli organi esecutivi di Ateneo.
- 35.2. Nel quadro del complessivo Sistema di Assicurazione della Qualità, e fatte salve le prerogative degli Organi di governo e del Nucleo di Valutazione, il Presidio della Qualità di Ateneo attende in particolare ai seguenti compiti:
- (1) controlla il **rispetto delle previsioni** contenute nella presente Carta della Qualità di Ateneo e assicura che i soggetti responsabili

adempiamo ai diversi documenti per l'AQ indicati come tali nella presente Carta;

- (2) controlla il **funzionamento complessivo del sistema di valutazione** interna dell'Ateneo e fornisce agli organi di governo dati aggregati utili alle decisioni politiche di loro competenza;
- (3) assicura la **verifica regolare e sistematica della qualità dei programmi di formazione** dichiarati e messi in atto dai Corsi di studio;
- (4) svolge un'**attività di supporto in favore dei Gruppi del Riesame** dei Corsi di studio nei processi di autovalutazione e di riesame;
- (5) analizza i rapporti di Riesame dei Corsi di studio e tiene conto delle **raccomandazioni provenienti da docenti, studenti e personale** di supporto ai medesimi Corsi;
- (6) valuta l'**efficacia degli interventi di miglioramento** posti in essere dalle strutture formative e i loro effettivi risultati;
- (7) concorre ad orientare i Corsi di studio al **perseguimento del più alto equilibrio possibile** tra il soddisfacimento dei requisiti predeterminati e la capacità di porsi obiettivi formativi costantemente aggiornati e tarati sulle migliori pratiche sviluppate al riguardo a livello nazionale e internazionale, come impegno al miglioramento continuo della qualità;
- (8) acquisisce **pareri, raccomandazioni e indicazioni** dal Nucleo di Valutazione e dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti e mette in atto adeguate misure migliorative consequenziali;
- (9) assicura la **verifica regolare e sistematica della qualità dei programmi di ricerca scientifica** dichiarati e messi in atto nelle strutture dipartimentali, nei centri e nei laboratori, tenendo conto delle linee strategiche del Consiglio dei Garanti e degli indirizzi generali del Senato Accademico;
- (10) verifica il **continuo aggiornamento delle informazioni contenute nei data base ministeriali della ricerca dipartimentale** (SUA-RD o simili) di ciascuna Facoltà.

35.3. Il Presidio è nominato dal Responsabile della Qualità di Ateneo ed è costituito da cinque membri tra professori, ricercatori, studenti, personale tecnico-amministrativo, assicurando che nessuna delle componenti abbia una rappresentanza superiore a due unità e che non più di tre unità siano dello stesso sesso. Il Presidio si riunisce con la presenza di almeno tre membri.

35.4. La composizione del PQA è resa pubblica sul sito web dell'Università.

36. Gli organi con attività permanente. Le Commissioni Paritetiche docenti-studenti

36.1. Le Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CCPP) sono organi statuari dell'Università Kore di Enna preposti al controllo del rispetto dei criteri di

assicurazione della qualità dichiarati per i processi formativi al livello delle singole Facoltà.

- 36.2. In ciascuna Facoltà o struttura dipartimentale è costituita una Commissione Paritetica docenti-studenti formata da tre docenti afferenti alla relativa struttura nominati dal Rettore su proposta del Preside e da tre studenti regolarmente iscritti ai corsi di laurea e di laurea magistrale eletti dagli studenti e nominati dal Rettore.
- 36.3. L'incarico di docente Coordinatore o vice Coordinatore nei Consigli di Corso di studi è incompatibile con quello di membro della Commissione Paritetica nella stessa Facoltà di appartenenza del corso.
- 36.4. Ogni Commissione è presieduta dal docente più anziano nel ruolo.
- 36.5. Le Commissioni Paritetiche si riuniscono con la presenza di almeno la metà dei membri effettivi purché ciascuna delle due componenti veda presente almeno un rappresentante.
- 36.6. Le Commissioni Paritetiche hanno il compito di prevenire, monitorare, esaminare e risolvere, ove possibile congiuntamente tra le due componenti, eventuali criticità relative al funzionamento delle attività didattiche e agli esiti degli apprendimenti. Esse esprimono, tra l'altro, parere circa:
 - (1) la **compatibilità tra i crediti assegnati alle attività formative, le attività effettivamente richieste agli studenti e gli obiettivi formativi programmati;**
 - (2) la **congruità tra i crediti assegnati ai singoli insegnamenti e l'effettivo impegno di studio richiesto anche con riferimento alla bibliografia di riferimento;**
 - (3) i **criteri di distribuzione degli esami nelle annualità e nei semestri** che compongono i singoli corsi.
- 36.7. I Coordinatori dei Corsi di studi trasmettono alla Commissione Paritetica della Facoltà di appartenenza, per il tramite del Preside, ogni dato utile all'ottimale esercizio delle funzioni della stessa Commissione, tra cui obbligatoriamente i **risultati delle prove di esame** che abbiano registrato, per singolo appello, un esito negativo pari o superiore alla metà degli studenti esaminati, considerati **dati di possibile non conformità con il sistema di AQ.**
- 36.8. Su tali dati la Commissione Paritetica esprime una **valutazione**, avendo cura di non interferire in alcun modo con le prerogative costituzionali dei professori universitari, e formula proprie proposte al Preside della Facoltà e al Presidio della Qualità di Ateneo, anche ai fini delle future attribuzioni degli incarichi di insegnamento nonché della composizione delle commissioni nei successivi appelli e sessioni d'esame.
- 36.9. Le Commissioni Paritetiche, previste nello Statuto dell'Università Kore di Enna sin dal 2011, hanno acquisito successivamente anche le competenze proprie del Sistema di Assicurazione della Qualità, in particolare il ruolo significativo di **monitoraggio del rispetto delle Linee guida di implementazione del**

Processo di Bologna, con riferimento prevalente agli standard ECTS, nella progettazione dei Corsi di studio e nelle attività di Riesame.

36.10. La composizione delle CCPP è resa pubblica sul sito web dell'Università nelle pagine corrispondenti alle singole Facoltà.

37. Gli organi con attività permanente. Il Nucleo di Valutazione

37.1. Il Nucleo di Valutazione di Ateneo (NdV) è un organo statutario dell'UKE preposto alla **verifica e valutazione delle attività di valutazione**. Ad esso sono attribuite le responsabilità indicate all'art. 17 dello Statuto.

37.2. Nell'ambito della procedura di AQ il Nucleo svolge un'attività di sorveglianza e di indirizzo nel cui ambito:

- (1) **verifica il buon funzionamento del sistema di AQ di Ateneo**, in particolare l'efficacia delle procedure e degli strumenti predisposti dal Presidio della Qualità di Ateneo per dare corso alla Politica della qualità dell'UKE;
- (2) **formula proposte** per il miglioramento della complessiva gestione della qualità;
- (3) **accerta e valuta la soddisfazione degli studenti**, attraverso la loro consultazione, con riferimento ai singoli insegnamenti attivi nell'Ateneo;
- (4) **verifica la presa in carico da parte degli organi di governo dell'Ateneo delle valutazioni e delle proposte avanzate dalle Commissioni Paritetiche**;
- (5) redige annualmente un **report sulla soddisfazione degli studenti**;
- (6) **formula i pareri e redige i rapporti** previsti nello Statuto dell'Ateneo, nei regolamenti e nell'ambito del sistema nazionale di valutazione con riferimento al **funzionamento dell'Ateneo, in particolare delle strutture didattiche e scientifiche e di quelle preposte all'Assicurazione della Qualità**.

37.3. Il Nucleo è composto da cinque membri, compreso il presidente, dei quali almeno tre esterni all'Università, in possesso della laurea e provvisti di adeguato curriculum professionale che dimostri competenze in valutazione dei sistemi formativi complessi, e due docenti di cui almeno uno di ruolo nell'Università.

37.4. Il Nucleo è integrato, per gli aspetti istruttori relativi alla valutazione della didattica, da uno studente dell'Università eletto dall'Assemblea dei rappresentanti degli studenti.

37.5. Al fine di agevolare la comunicazione delle decisioni strategiche del Consiglio dei Garanti, i componenti del Nucleo di Valutazione di Ateneo sono invitati, mediante notifica dell'atto di convocazione, ad assistere alle sedute del medesimo Consiglio dei Garanti.

37.6. La composizione del NdV è resa pubblica sul sito web dell'Università.

38. Gli organi con attività permanente. Il Collegio dei Revisori dei conti

- 38.1. Il Collegio dei Revisori dei conti è l'organo preposto alla verifica della qualità della gestione amministrativa con riferimento esclusivo alla componente finanziaria e contabile. Al Collegio compete il controllo di legittimità degli atti, secondo le modalità e le procedure indicate nell'apposito regolamento di Ateneo di contabilità e finanza. I Revisori operano sempre collegialmente e, in tale composizione e per l'esercizio delle proprie funzioni., essi accedono agli atti deliberativi del Consiglio dei Garanti e del Consiglio di Amministrazione.
- 38.2. La composizione del Collegio dei Revisori dei conti è resa pubblica sul sito web dell'Università.

39. Gli organi con attività permanente. L'Organismo di Vigilanza secondo il Modello 231

- 39.1. L'Università Kore di Enna si è dotata del cosiddetto Modello organizzativo 231.
- 39.2. Il Modello Organizzativo 231 (in breve Modello 231) fa riferimento alle previsioni contenute nel **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231** concernente "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".
- 39.3. Il Modello 231 dell'UKE **non sostituisce e non si sovrappone al sistema di Assicurazione della qualità dell'Ateneo**, ma si integra entro le stesse coordinate, con riferimento soprattutto al sistema di governo e di gestione.
- 39.4. I principi fondamentali di funzionamento del Modello organizzativo dell'Ateneo sono riconducibili ai seguenti aspetti:
- (1) **chiara definizione dei ruoli e responsabilità:**
 - i. assetto organizzativo che definisca in modo chiaro poteri, funzioni, responsabilità e rapporti gerarchici di ogni organo e dei suoi componenti;
 - ii. sistema di deleghe e attribuzione di poteri e procure che definisca in modo chiaro quali soggetti hanno competenze decisionali e pertanto autorizzative;
 - iii. chiara separazione dei ruoli tra chi è responsabile, esecutore o controllore di una attività;
 - (2) **modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a garantire il rispetto degli obiettivi dell'Università e delle norme di legge;**
 - (3) **meccanismi di tracciabilità di tutte le attività svolte e dei soggetti coinvolti**, mediante sistemi adeguati di documentazione, anche informatica, delle operazioni e di conservazione delle informazioni prodotte per almeno 10 anni;
 - (4) definizione e applicazione di procedure caratterizzate da:
 - i. **coerenza** tra i comportamenti adottati, da un lato, e la missione, il sistema dei valori e gli obiettivi dell'Università, dall'altro;

- ii. **rispetto** delle norme di legge;
 - iii. **prevenzione**, ove possibile, di ogni eccessivo appesantimento “burocratico” e massimizzare l’efficienza delle attività svolte;
 - iv. **affidabilità** del sistema disciplinare e sanzionatorio e dei soggetti coinvolti;
 - v. **integrazione** della documentazione prodotta con i sistemi informativi, tenendo conto dei fabbisogni delle attività amministrative contabili e di controllo di gestione.
- (5) **interazione tra organi e risorse dedicati al monitoraggio della adeguatezza dei controlli e procedure:** Organismo di Vigilanza e Ombudsman.
- (6) necessità di un **aggiornamento e miglioramento continuo** di quanto definito ai punti precedenti.
- 39.5. L’osservanza del Modello è soggetta alla verifica continua da parte dell’Organismo di Vigilanza.
- 39.6. Attualmente l’Organismo di Vigilanza dell’Università Kore è monocratico ed è impersonato dal prof. Filippo Cimino.

40. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. L’Ombudsman

- 40.1. La figura dell’Ombudsman, presente sin dal 2005 nell’ambito dello Statuto originario della Libera Università degli Studi di Enna Kore, integra il sistema delle responsabilità nell’AQ, in particolare vigilando e assumendo decisioni in materia di gestione del Contratto dello Studente, documento nel quale sono definiti gli obblighi di servizio dell’Università e i diritti/doveri degli studenti.
- 40.2. L’Ombudsman opera secondo criteri di **indipendenza**, di **obiettività** e di **discrezione**, per assistere, mediare e proporre soluzioni agli organi competenti dell’UKE nei casi di disfunzioni o di conflittualità che gli vengano sottoposti.
- 40.3. L’Ombudsman ha **poteri di ispezione e di libero accesso all’Università**, può essere consultato da qualsiasi membro della comunità dell’UKE, ha titolo a porre domande e ad ottenere informazioni volte a risolvere problemi. Nelle sue funzioni, l’Ombudsman:
- (1) **ascolta e dibatte** lamentele, suggerimenti, stati di insoddisfazione e simili, con particolare riferimento al diritto allo studio;
 - (2) **fornisce risposte** alle richieste o indica le persone che possono darle;
 - (3) **instaura canali** di comunicazione e facilita la risoluzione dei conflitti;
 - (4) **media** nelle eventuali dispute proponendo soluzioni accettabili da tutte le parti;
 - (5) **formula pareri** nei casi in cui una soluzione non è nei suoi poteri o possibilità;

- (6) **ha potere di iniziativa** nel caso di violazione del Codice Etico dell'Ateneo;
 - (7) **presiede** di diritto il Comitato Etico.
- 40.4. L'Ombudsman ha un ruolo assolutamente **indipendente**. Pertanto egli non può essere chiamato in causa da alcuna parte in conflitto nei procedimenti formali o legali.
- 40.5. L'Ombudsman è eletto dal Consiglio dei Garanti. Il suo mandato ha la stessa durata del Consiglio stesso.
- 40.6. Per il quadriennio 2018-2022 ricopre l'incarico di Ombudsman dell'UKE il dr. Salvatore Cardinale, Magistrato in quiescenza già Presidente della Corte di Appello di Caltanissetta.

41. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. Il Comitato Etico

- 41.1. Il Comitato Etico è organo collegiale preposto alla valutazione delle non conformità alla mission dell'Ateneo nelle **relazioni tra singole persone e tra queste ultime e l'Ateneo, le sue strutture e i suoi organi**. Il Comitato opera come collegio perfetto di tre membri presieduto dall'Ombudsman e composto inoltre da due professori universitari di cui almeno uno di ruolo nell'UKE eletti dal Consiglio dei Garanti. Il Comitato può essere integrato, per gli aspetti relativi a specifiche richieste di **valutazione etica preventiva della ricerca**, da un professore universitario di prima fascia dell'area scientifico-disciplinare interessata su proposta del Rettore, nel caso tale area non sia già rappresentata dai membri effettivi.
- 41.2. Il Comitato Etico opera sulla base di un apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione.
- 41.3. Spetta in particolare al Comitato Etico:
- (1) **proporre** agli organi competenti dell'Ateneo l'avvio di eventuali azioni disciplinari nei confronti dei soggetti che violano o disattendono il Codice Etico;
 - (2) **promuovere** interventi in base a segnalazioni non anonime o per iniziativa propria;
 - (3) **favorire**, ove possibile, la ricomposizione amichevole dei conflitti e la prevenzione del contenzioso;
 - (4) **esprimere** parere sulla sostenibilità etica delle attività di ricerca sottoposte alla sua valutazione.
- 41.4. Le iniziative e le proposte del Comitato devono essere opportunamente **motivate e documentate**.
- 41.5. Il Comitato Etico della Libera Università Kore di Enna esplica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4 dello Statuto, anche le funzioni di **garanzia per le pari opportunità**, con il compito di prevenire i rischi di discriminazioni direttamente

o indirettamente legate al genere, alle disabilità, all'età, alle razze, alle etnie, alle lingue ed alle culture, agli orientamenti sessuali, religiosi e politici.

41.6. La composizione del Comitato Etico è resa pubblica sul sito web dell'Università.

42. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. I Gruppi del Riesame

42.1. L'Assicurazione della Qualità a livello dei Corsi di laurea e di laurea magistrale è affidata ai Gruppi del Riesame (GdR), che operano come Presidi di Corso di studio. La loro attività è volta principalmente alla **individuazione dei fattori di malfunzionamento dei programmi di studio** e alla **indicazione di proposte per il loro miglioramento continuo**.

42.2. I GdR adottano il presente Documento della Qualità e le Linee Guida ANVUR e i documenti ministeriali che le recepiscono, citati in "I riferimenti specifici normativi e di indirizzo internazionali, nazionali e di Ateneo" [punto 32].

42.3. Ogni Gruppo del Riesame è costituito da cinque membri:

- (1) Coordinatore del Corso di studi, che lo presiede;
- (2) Docente responsabile del sistema di AQ del Corso di studi, nominato dal Presidente dell'Università sentito il Preside competente;
- (3) Due Rappresentanti degli studenti su base elettiva;
- (4) Un Rappresentante del personale amministrativo addetto al Corso, indicato dal Direttore Generale.

42.4. Per le attività puntuali assegnate ai Gruppi del Riesame si rimanda all'intera Parte Settima e al punto 69 della Parte Nona di questa Carta.

42.5. La composizione dei GdR è resa pubblica sul sito web dell'Università nelle pagine corrispondenti ai singoli Corsi di studio.

43. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. L'Assemblea dei Rappresentanti degli studenti

43.1. L'Assemblea dei rappresentanti degli studenti è un **organo consultivo** degli organi centrali di Ateneo che opera come sede, a livello centrale, di espressione formale del punto di vista degli studenti in quanto portatori di interesse interni.

43.2. L'Assemblea è composta dagli eletti in ciascun organo collegiale presente nell'UKE e per il quale sia prevista la partecipazione degli studenti. L'Assemblea è chiamata ad esprimersi con **proposte o pareri sui temi di interesse generale degli studenti con particolare riguardo al diritto allo studio**.

43.3. L'Assemblea elegge il rappresentante degli studenti nel Nucleo di Valutazione di Ateneo.

44. Gli organi con prevalente attività di ascolto periodico o a domanda. II Collegio di disciplina dei docenti

- 44.1. Il Collegio di disciplina dei docenti interviene **su impulso del Rettore** quando questi ritenga di attivare procedimenti disciplinari a carico dei professori o dei ricercatori. Il Collegio ne cura l'istruttoria e al termine formula al Rettore proposte motivate.
- 44.2. Il Collegio è composto da tre docenti per ciascuna fascia. Secondo il principio del giudizio fra pari nel rispetto del contraddittorio, di volta in volta si costituisce in collegio di tre membri. Dei tre membri per fascia, il presidente è eletto nell'Ateneo dalla componente, due sono nominati dal Presidente tra docenti esterni ai ruoli dell'Ateneo. Ciascuna struttura paritaria opera come collegio perfetto con la sola presenza di tutti i tre membri della fascia di competenza.
- 44.3. Il Collegio opera secondo le previsioni contenute nell'articolo 10 delle legge 240/2010 e si conforma in forma dinamica alle eventuali modificazioni di essa.
- 44.4. Nei casi di illeciti commessi dal Rettore, l'avvio del procedimento disciplinare spetta al Presidente dell'Università che, per ogni fatto che possa dar luogo all'irrogazione di una sanzione più grave della censura, entro trenta giorni dal momento della conoscenza dei fatti trasmette gli atti, formulando motivata proposta, al Collegio di disciplina se il Rettore è un professore ordinario di ruolo, ovvero al Consiglio dei Garanti negli altri casi. In tale ultima evenienza, il Consiglio dei Garanti, presieduto dal Vice Presidente, opera come Collegio di disciplina. Il Consiglio di amministrazione decide nella composizione prevista all'articolo 7, comma 2 dello Statuto.

45. Le strutture ausiliarie al funzionamento del sistema di AQ. L'Ufficio di supporto della organizzazione per la Qualità

- 45.1. L'Ufficio di supporto è costituito da esperti con consolidate esperienze nella gestione di servizi statistici e nella ricerca sociale, in grado di lavorare in forma cooperativa in contesti internazionali e di utilizzare strumenti e modelli tratti dalle migliori prassi nazionali e internazionali, operando anche in lingua inglese e in altre lingue comunitarie.
- 45.2. Il personale dell'Ufficio di supporto è tenuto a partecipare in maniera sistematica sia alle sessioni di lavoro organizzate dal MIUR, dall'ANVUR e da altre sedi di valutazione e dalle relative strutture di coordinamento, sia a specifiche attività di formazione e di aggiornamento sulle tematiche concernenti l'ambito di responsabilità.

46. Le strutture ausiliarie degli organi preposti al funzionamento del sistema di AQ. Il Gruppo Rating di Ateneo

- 46.1. Il Gruppo Rating UKE (GRU) è un gruppo di lavoro al servizio dell'ottimale funzionamento di tutte le strutture e degli organi preposti al Sistema di AQ dell'Ateneo. Esso è stato costituito nel 2015 come interlocutore dell'agenzia U-Multirank, iniziativa della Commissione Europea, con il compito di **raccogliere, verificare, elaborare e tenere costantemente aggiornati i dati utili al Sistema di AQ e richiesti dalle strutture esterne che si occupano di valutazione degli atenei** (tra cui l'ANVUR e le diverse strutture e aziende pubbliche e private che a livello domestico e internazionale realizzano sistemi di giudizio e di classificazione delle università)
- 46.2. Il GRU attende in particolare all'acquisizione e al trattamento dei dati statistici relativi:
- (1) agli studenti ed alla loro carriera, incluse le attività in Italia e all'estero di studio, tirocinio, placement;
 - (2) ai docenti, con particolare riferimento alle loro attività di ricerca, alle pubblicazioni, ai brevetti, nonché alle attività all'estero;
 - (3) alle strutture a disposizione dell'Università, con gli elementi relativi alle dimensioni ed alle attrezzature principali in esse allocate;
 - (4) alle risorse dell'Ateneo, con gli elementi sommari di bilancio per macro-voci di destinazione e d'uso;
 - (5) alla collocazione dell'UKE nei principali ranking nazionali e internazionali.
- 46.3. **Sono esclusi dall'ambito di acquisizione e trattamento i dati riferiti a singole persone.**
- 46.4. La composizione del GRU è resa pubblica sul sito web dell'Università.

PARTE SETTIMA

L'ORGANIZZAZIONE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

47. Le condizioni vincolanti. L'organizzazione per processi

- 47.1. Il sistema di gestione per la Qualità della Libera Università degli Studi di Enna Kore si basa sull'organizzazione per processi, sulla gestione di tali processi e l'attribuzione puntuale delle relative competenze e responsabilità.
- 47.2. Tutte le **attività di organizzazione e di gestione** all'interno dell'Università Kore di Enna ubbidiscono al seguente schema:
- (1) pianificazione;
 - (2) azioni;
 - (3) monitoraggio sistematico degli indicatori di processo;
 - (4) controllo dei risultati e riesame;
 - (5) individuazione delle non conformità;
 - (6) eventuale adozione/applicazione di misure puntuali per il miglioramento continuo (azioni correttive/preventive, audit interni).
- 47.3. Devono essere sempre garantite, in ogni caso, con riferimento ai processi ed ai relativi risultati:
- (1) la **documentazione**,
 - (2) la **tracciabilità**,
 - (3) la **rendicontabilità** o **responsabilizzazione**, meglio espresse dal termine inglese **accountability**: nel significato di responsabilità di direzione e non di esecuzione.
- 47.4. Le progettazioni devono potere trovare riscontro nei programmi strategici pluriennali o in loro adeguamenti in itinere, i cui obiettivi devono a loro volta corrispondere a puntuali processi volti al loro conseguimento.
- 47.5. La determinazione degli indirizzi generali dell'Ateneo e l'assunzione delle decisioni di carattere strategico rientrano nella responsabilità del Consiglio dei Garanti, ai sensi dell'art. 8 dello Statuto, o del Presidente qualora questi le abbia temporaneamente assunte nei casi di urgenza nelle more della ratifica dello stesso Consiglio dei Garanti.
- 47.6. Le responsabilità strategiche del Consiglio dei Garanti sono espresse nelle seguenti competenze:
- (1) **determinare l'indirizzo generale di sviluppo dell'Università**, deliberare i relativi programmi pluriennali e i criteri generali per l'attivazione di strutture e servizi;
 - (2) **esprimere il parere conforme sulle scelte adottate dal Consiglio di Amministrazione che abbiano valore strategico**, con particolare riferimento agli investimenti immobiliari e mobiliari ed alle obbligazioni che impegnino l'Università per un periodo di durata superiore ai cinque anni;
 - (3) **fissare gli indirizzi generali per i finanziamenti pluriennali destinati alle attività di ricerca**;
 - (4) **approvare il Codice Etico della comunità universitaria**.
- 47.7. **Le sedute del Consiglio dei Garanti dell'Università Kore di Enna sono di norma tenute in forma pubblica**, al fine di offrire la possibilità agli stakeholder e alle parti interessate di assistere alla definizione delle sue scelte.

47.8. Affinché la previsione della pubblicità delle sedute del Consiglio dei Garanti non assuma puro carattere formale, nella sala delle riunioni del Consiglio è resa sempre disponibile un'**apposita area con posti a sedere per il pubblico, il cui accesso è del tutto privo di filtri**, anche per la collocazione dell'aula nelle immediate vicinanze dell'ingresso del Rettorato nella sede centrale della Cittadella universitaria dell'UKE.

48. Le condizioni vincolanti. Collegamento dei processi ai piani strategici

48.1. Ogni processo deve trovare origine nelle previsioni contenute nei piani e negli indirizzi strategici fissati dal Consiglio dei Garanti nei propri documenti.

48.2. Il riferimento ai piani strategici può essere **diretto per i processi che hanno origine dagli organi di Ateneo, indiretto per quelli che hanno origine dalle strutture accademiche o amministrative**. Il collegamento è garanzia di coerenza, nel significato di **compliance**, tra le decisioni strategiche e i processi, e rende questi ultimi tracciabili e rendicontabili.

49. Le condizioni vincolanti. Organizzazione e gestione dei processi

49.1. La gestione dei processi accademici è affidata al Rettore, ai Presidi di Facoltà, ai Presidenti dei Consigli dei Corso di studi, ai responsabili di Centri, Laboratori, Missioni e Istituti scientifici, ai singoli docenti.

49.2. **La gestione dei processi di amministrazione a supporto della mission dell'Ateneo è di esclusiva competenza del Direttore Generale**, che vi sovrintende attraverso i Responsabili delle Aree amministrative, tecnica e contabile, il Direttore del Sistema bibliotecario, i Responsabili amministrativi dei Servizi per la ricerca e la didattica, delle Segreterie di Facoltà e dei Centri interfacoltà.

50. Le condizioni vincolanti. Indipendenza, integrità, riservatezza e sicurezza nel sistema di AQ

50.1. La tracciabilità e l'ostensibilità dei processi, delle singole procedure e degli atti sono soggette alla normativa comunitaria sulla privacy [cfr punto 32].

50.2. In ogni caso il sistema di AQ può funzionare con efficacia se specialmente i casi di non conformità vengono trattati nell'ambito delle procedure dettate dalla presente Carta, con la dovuta attenzione ai **diritti delle singole persone**, specialmente degli studenti, ed alla loro tutela da parte dell'Ateneo.

50.3. I **fattori reputazioni** delle persone, degli organi, dell'Università e delle istituzioni coinvolte devono essere salvaguardati sia nell'ambito dei processi fisiologici [cfr ad esempio il punto 66], sia a maggior ragione, e fino a prova contraria, in occasione di procedure che attengano ad evenienze patologiche.

- 50.4. Tutti gli attori collegiali e individuali del Sistema di Assicurazione della Qualità e tutti i dipendenti che operano nelle diverse strutture organizzative e gestionali, in special modo nello staff dell'Ufficio di supporto, sono tenuti ad osservare l'obbligo di **tenere riservati i dati posti nella loro disponibilità** fino a quando non siano emessi formali provvedimenti di pubblicizzazione da parte dei responsabili.
- 50.5. Condizioni preliminari all'affidabilità sono:
- (1) **l'indipendenza da interessi commerciali o di lucro;**
 - (2) **l'integrità intesa come puntuale rispetto delle responsabilità affidate dall'Ateneo e disponibilità alla valutazione di ogni eventuale conflitto di interesse.**
- 50.6. I casi di non conformità con le suddette condizioni, più in dettaglio riportate nel Codice Etico dell'Ateneo, comportano l'applicabilità delle misure sanzionatorie previste nello stesso Codice.

51. Le funzioni e i processi. Criterio guida

- 51.1. Il Sistema di Assicurazione della Qualità nella Libera Università degli Studi di Enna Kore si basa sulla **puntuale indicazione, per ogni organo collegiale o individuale, delle prerogative in termini di autorità e responsabilità, con le relative funzioni di cui ciascuno è titolare e responsabile.**
- 51.2. A ciascuna funzione corrispondono i soggetti che le detengono e il livello - di Ateneo o di singola struttura - di riferimento.
- 51.3. L'organizzazione basata sulle prerogative e sulle responsabilità è considerata nell'UKE il criterio indispensabile per l'**accountability del sistema.**

52. Le funzioni e i processi. L'individuazione delle funzioni nell'Ateneo

- 52.1. L'organizzazione dell'Ateneo è strutturata in maniera da identificare con puntualità le funzioni, le prerogative e i diversi livelli di responsabilità connessi alle funzioni.
- 52.2. **L'organizzazione riguarda tutte le attività:** quelle didattiche, scientifiche e di terza missione, quelle amministrative e tecniche che le supportano (incluse in queste ultime quelle per la tutela della salute e della sicurezza) e quelle relative all'Assicurazione della Qualità.
- 52.3. **L'organizzazione coinvolge tutti gli organi collegiali e individuali dell'Ateneo, nessuno escluso,** tenendo conto delle funzioni e delle prerogative per essi stabilite nello Statuto e nei regolamenti e nella presente Carta della Qualità.
- 52.4. Il sistema di AQ dell'Ateneo è basato, con riferimento a tutti i processi, su **20 differenti funzioni**, alcune delle quali sono state considerate congiuntamente in quanto indistinguibili ai fini del sistema. Vengono pertanto considerati

complessivamente 15 bocchi di funzioni (di seguito, “funzioni” propriamente dette), numerati da 1 a 15:

- 1 - **Vigilanza** su principi ispiratori, la mission e lo status dell’Ateneo
- 2 - **Indicazione** degli indirizzi strategici e previsioni programmatiche a lungo termine
- 3 a - **Reperimento** di risorse
- 3 b - **Programmazione** di risorse, criteri e servizi
- 4 - **Conferimento** di nomine
- 5 - **Consultazione** ex ante
- 6 a - **Progettazione** di procedure e azioni
- 6 b - **Pianificazione** di procedure e azioni
- 6 c - **Esecuzione** di procedure e azioni
- 7 a - **Monitoraggio** per il controllo in itinere dell’allineamento alla programmazione
- 7 b - **Ascolto** per il controllo in itinere dell’allineamento alla programmazione
- 8 a - **Verifica** dello sviluppo dei processi
- 8 b - **Verifica** dei risultati
- 9 - **Valutazione** dei risultati rispetto ai programmi
- 10 - **Emanazione** di direttive di responsabilità
- 11 - **Iniziativa** per interventi equitativi sanzionatori e disciplinari
- 12 - **Adozione** di interventi equitativi sanzionatori e disciplinari
- 13 - **Comunicazione** del sistema
- 14 - **Valutazione** del sistema
- 15 - **Formazione** sulla qualità.

52.5. Ciascuna funzione è sempre agita da uno o più organi, cui spettano le connesse prerogative di esercizio e le relative responsabilità.

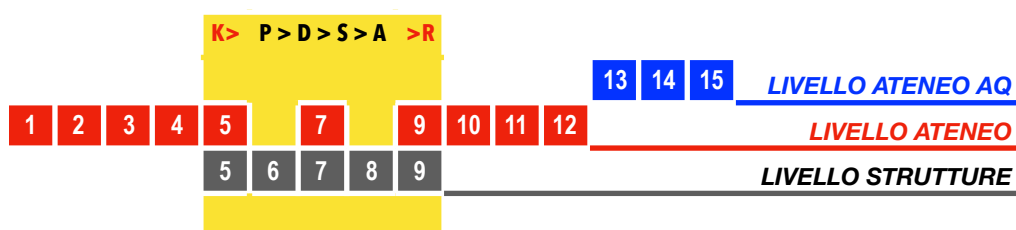
52.6. Ai fini della presente Carta della Qualità, **il funzionamento complessivo del sistema di AQ si considera verificabile con successo se, all’esito della verifica, emerge il pieno rispetto del complessivo sistema delle prerogative, delle funzioni e delle responsabilità e, come risultato, il miglioramento continuo del funzionamento dell’Ateneo e/o delle sue strutture.**

53. Le funzioni e i processi. Le funzioni rispetto al livello dell’Ateneo e delle Strutture

- 53.1. Non tutte le funzioni si esprimono a qualsiasi livello. Alcune sono tipiche del livello Ateneo, altre del livello strutture, altre ancora di entrambi i livelli. Le strutture sono quelle indicate nell'articolazione dell'Ateneo, nella Parte Prima della presente Carta.
- 53.2. Le funzioni da **1** a **4** e da **10** a **15** riguardano il livello Ateneo. Di esse, le ultime tre (**13**, **14**, **15**) attengono al complessivo sistema di AQ e quindi operano come indicatori del funzionamento di tutte le altre.
- 53.3. Le funzioni da **5** a **9** riguardano il livello delle singole strutture e la produzione dei servizi ad esse affidata, in particolare i Corsi di studio e qualsiasi altro servizio erogato. Di esse, le funzioni **5**, **7** e **9**, per le fondamentali peculiarità che le caratterizzano nel sistema di AQ, si esprimono sia a livello delle singole strutture che a livello di Ateneo.
- 53.4. **Le funzioni del livello Ateneo sono poste sotto la responsabilità degli organi centrali di Ateneo, sia di governo che di valutazione e controllo.**
- 53.5. **Le funzioni del livello strutture sono poste sotto la responsabilità delle diverse articolazioni dell'Ateneo e dei loro organi collegiali o individuali:** Facoltà e loro articolazioni, Direzione Generale e sue articolazioni.

La tavola che segue offre la collocazione grafica delle funzioni secondo i i livelli cui si riferiscono. Viene evidenziata in giallo l'area che caratterizza il ciclo Plan-Do-Study-Act, che riguarda l'assicurazione del principio del miglioramento continuo in senso stretto, secondo il modello ISO 9001 (2015).

Nel contesto dell'Ateneo il ciclo Plan-Do-Study-Act è soltanto una componente del complessivo modello di assicurazione della qualità. In ogni caso esso deve essere preceduto dall'attività di conoscenza (K, know) e seguito da quella di conformità alla Programmazione (R, refer).



- 53.6. Fino a questo a questo punto, le funzioni sono state elencate secondo la collocazione nel modello di AQ di Ateneo. Nel paragrafo successivo si darà una descrizione di cosa deve intendersi per ciascuna funzione nella presente Carta della Qualità.

53.7. Ogni funzione si esercita nei processi che caratterizzano le attività dell'Ateneo, per cui **l'espressione di ogni funzione è essa stessa un processo anche quando appaia statica**, indipendentemente dalla sua durata nel tempo e dalla sua struttura formale, sia essa un atto, un procedimento o un'attività.

54. Le funzioni e i processi. Le funzioni definite nell'Ateneo

54.1. **Vigilanza sui principi ispiratori, sulla mission e sullo status dell'Ateneo.** Si tratta di una funzione fondamentalmente statica che si esprime in un controllo discreto degli atti di tutti gli organi collegiali e individuali, delle strutture e delle singole persone e che risulta essenziale per preservare la coerenza dei processi di sviluppo e di miglioramento continuo dell'Ateneo con i principi fondamentali. Non prevede attività decisionali se non in presenza di gravi difformità.

54.2. **Indicazione degli indirizzi strategici e previsioni programmatiche a lungo termine.** È la funzione tipica del Consiglio dei Garanti, cui si riferiscono tutte le attività degli altri organi. Ha carattere decisionale e si esprime attraverso l'approvazione di appositi programmi pluriennali che riguardano tutti gli ambiti dell'Ateneo.

54.3. **Programmazione di risorse, criteri e servizi.** Il concetto di Programmazione è qui inteso inclusivo delle attività di **Reperimento** delle risorse e di messa a disposizione di queste alle strutture operative. La programmazione è prerogativa di tutte le strutture nel breve termine, ma essa muove nell'Ateneo dalle decisioni assunte per il medio-lungo termine dal Consiglio di Amministrazione e dal Senato Accademico, secondo le prerogative che sono attribuite ai due organi collegiali nell'ambito dei processi accademici e dei processi amministrativi. Il Direttore Generale opera anch'egli nella programmazione a livello di Ateneo per i servizi amministrativi. La programmazione è una funzione tipicamente decisionale, costituita da puntuali atti concreti. La programmazione del Consiglio di Amministrazione ha la peculiarità di includere anche le decisioni finali su quella del Senato Accademico.

54.4. **Conferimento di nomine.** Il potere e la responsabilità di conferire nomine parte dalla funzione primaria del Consiglio dei Garanti e si trasferisce poi al Presidente, per la maggior parte delle cariche interne all'Ateneo, e al Rettore direttamente o indirettamente per la componente accademica. L'esercizio della funzione si traduce in decisioni finali.

54.5. **Consultazione ex ante e nei casi di variazioni previsionali significative.** La consultazione ex ante è una prerogativa di tutti gli organi collegiali preposti alla Programmazione (funzione **3**) e alla Progettazione (funzione **6**). Essa fa riferimento agli stakeholder interni ed esterni. Un ruolo fondamentale è rivestito dall'Assemblea dei Rappresentanti degli studenti, organismo tipico della struttura di governo dell'Università Kore di Enna. Per sua natura, la Consultazione non ha carattere decisionale ma supporta e dà senso alle

decisioni mediante gli opportuni processi di elaborazione dei dati scaturiti dalle consultazioni.

- 54.6. **Progettazione, Pianificazione ed Esecuzione di procedure e azioni.** Queste funzioni sono considerate congiuntamente perché ricadono sotto titolarità e responsabilità uniche che non possono essere disgiunte o distribuite fra strutture e persone diverse, in relazione ai principi di **leadership** e di **coinvolgimento**. La progettazione delle procedure, così come la pianificazione delle risorse e l'implementazione dei processi costituiscono un complesso di funzioni che si appartiene alle strutture di qualsiasi ambito. Tale complesso muove dalle decisioni della Direzione Generale e delle strutture in cui essa si articola, delle Facoltà e dei Corsi di studio.
- 54.7. **Monitoraggio continuo e Ascolto per il controllo in itinere dello stato di allineamento alla programmazione.** Questa funzione si esprime sia in una forma attiva di monitoraggio, che per molti versi può essere affidato anche a sistemi automatici dotati di *alert*, sia nella forma di ascolto. Si tratta di una funzione centrale nel Sistema di Assicurazione della Qualità in quanto garantisce il controllo costante della coerenza della progettazione, della pianificazione e dell'esecuzione con gli indirizzi strategici, e delle attività con la progettazione stessa. Il monitoraggio deve consentire di individuare per tempo i casi di incoerenza e di disallineamento, e di trattarli di conseguenza. L'ascolto deve prevenire i fenomeni di insoddisfazione o comunque di mancato rispetto dei principi del sistema di AQ, incanalando in ogni caso le manifestazioni di insoddisfazione nel processo di AQ e quindi trattandole mediante le opportune misure di ripristino delle coerenze, ma anche di formazione. Questa funzione interessa sia il livello di Ateneo che quello delle singole strutture, dove si esprime specialmente nel funzionamento dei Corsi di studio e nei processi di miglioramento continuo che li riguardano.
- 54.8. **Verifica dello sviluppo dei processi e dei risultati.** L'esercizio della funzione di verifica è tipica del livello delle singole strutture. Questa funzione risulta perfettamente parallela alla funzione **6** e vede protagonisti gli stessi soggetti collegiali e individuali, secondo il principio della responsabilità diretta dell'intero ciclo di qualsiasi attività, e in linea con il criterio fondamentale dell'autovalutazione sistematica durante lo svolgimento delle attività, che precede l'applicazione del criterio della valutazione esterna *ex post*. La funzione di verifica si esprime sia durante i processi che sugli esiti relativi. La verifica per fasi impedisce che si proceda su un percorso errato o improduttivo, evitando sprechi, e consente l'adozione di eventuali correttivi secondo le modalità della funzione **6**.
- 54.9. **Valutazione dei risultati.** In questa funzione si esprime una caratteristica fondamentale del sistema di AQ, ed in particolare la cultura della valutazione con riferimento all'*ex post*. Come per le funzioni **5** e **7**, anche questa funzione si esprime sia al livello delle singole strutture, con particolare riferimento ai Corsi di studio e più in generale a qualsiasi servizio erogato, che al livello di Ateneo, con le relative prerogative poste in capo ai due organi collegiali di

vertice dei processi amministrativi di governo e accademici - Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico - e al Presidio della Qualità di Ateneo. Al livello delle strutture, la funzione è prerogativa essenziale dei Gruppi del Riesame. La funzione di valutazione si esprime con riferimento a quanto è stato programmato e alle aspettative prefissate: conseguentemente i suoi esiti potrebbero dare luogo ad una rivisitazione di quanto programmato. È funzione tipica nelle attività di ricerca.

- 54.10. **Emanazione di direttive di responsabilità.** Si tratta di una funzione di ambito Ateneo che viene espressa dal Consiglio di Amministrazione e dal Senato Accademico, ma soprattutto dal Responsabile del sistema di AQ dell'Università, per indicare eventuali condizioni di non conformità, per evidenziarle in anticipo, per sollecitare gli altri organi ad esercitare le rispettive prerogative e responsabilità o per suggerire procedure idonee a garantire il rispetto dei principi del sistema di AQ. Questa funzione si esprime con atti decisionali, in particolare con delibere di indirizzo, nel caso degli organi collegiali di governo, e con direttive.
- 54.11. **Iniziativa per interventi equitativi sanzionatori e disciplinari.** Questa funzione, come la successiva indicata con il numero **12**, attiene ai casi di conflitto ed a quelli di patologia nel funzionamento dell'Ateneo e delle sue strutture. Con la funzione di iniziativa, gli organi individuali e collegiali che ne detengono le prerogative attivano procedure conoscitive o di approfondimento documentale, al fine di stabilire se un comportamento collegiale o individuale stia contrastando significativamente con i principi posti a fondamento dell'Università e del suo impianto regolatore. Questa funzione non prevede l'emissione di decisioni definitive, ma soltanto di decisioni inerenti lo sviluppo ulteriore del procedimento.
- 54.12. **12. Adozione di interventi equitativi sanzionatori e disciplinari.** Si tratta della componente decisionale della funzione precedente indicata con il numero **11**. Essa si esprime con misure definitive, che sono prerogativa essenzialmente del Consiglio di Amministrazione, ma che possono essere, nel caso di provvedimenti di minore portata, anche dei tre organi individuali di governo e di gestione dell'Ateneo: il Presidente, il Rettore, il Direttore Generale. Questa funzione vede protagonista anche il Collegio di Disciplina dei docenti, il quale interviene nel procedimento finalizzato all'adozione del provvedimento, ma non della decisione.
- 54.13. **Comunicazione del sistema.** Questa funzione consiste nell'assicurare, all'intero sistema di Ateneo e a tutte le strutture in cui esso si articola, la conoscenza dei processi in atto, dei relativi risultati, dei dati raccolti, sia grezzi che elaborati, della reportistica di dettaglio e di Ateneo, e in generale di ogni elemento utile alla conoscenza del sistema ed al suo miglioramento.
- 54.14. **Valutazione del sistema.** La capacità e responsabilità di valutare ex post l'intero sistema di Ateneo è la prerogativa più importante nella cultura dell'autovalutazione. Si tratta di una funzione tipica degli organi collegiali di governo centrale e del Nucleo di Valutazione di Ateneo. Quest'ultimo agisce da

camera finale di giudizio sul funzionamento complessivo del sistema di AQ, svolgendo **un ruolo esterno a quello dell'autovalutazione, e quindi di valutazione indipendente**. Il ciclo della qualità si completa con la restituzione degli esiti della valutazione agli organi di indirizzo e di governo, ai quali spetta l'adozione delle decisioni sulle misure da adottare per la rimozione delle eventuali criticità, e con l'esercizio della successiva funzione **15**.

54.15. **Formazione sulla qualità**. Il Consiglio di Amministrazione, il Responsabile di AQ di Ateneo, il Direttore Generale e l'Organismo di Vigilanza hanno la prerogativa e la responsabilità di proporre ed organizzare attività di formazione sul sistema di AQ ai fini della sua ottimale implementazione, della prevenzione e della rimozione delle criticità e in generale ai fini del miglioramento continuo. Il Consiglio di Amministrazione ha poteri decisionali sulle proposte.

54.16. Tutte le funzioni che includono capacità decisionali, come definite nei punti precedenti, comprendono anche le funzioni di **Revisione** (inclusa la revoca) e di **Adeguamento** (inclusa la riformulazione complessiva) delle stesse decisioni. Tali prerogative e responsabilità compongono una capacità che si configura come diritto (libertà e obbligo di revisione) in presenza delle relative esigenze.

55. Le funzioni e i processi. Responsabilità collegiali e individuali

55.1. **Nulla può essere oggetto di organizzazione e/o di gestione nell'Ateneo senza la indicazione dei soggetti o degli organi cui è attribuita la relativa responsabilità di processo**. In ogni caso, ove la responsabilità non sia esplicitamente indicata, essa è desumibile dal complessivo quadro di organizzazione dei processi come descritto al precedente punto 47.

55.2. **Nessun processo può essere privo di responsabile**. Quando, per un livello organizzativo o per una decisione organizzativa strutturale, non sia specificata la responsabilità individuale, essa si intende direttamente del Presidente del Consiglio di Amministrazione e amministratore delegato.

55.3. Quando per un livello gestionale non sia specificata la responsabilità personale, essa deve intendersi facente capo direttamente al Rettore, qualora concerna i processi accademici, ovvero facente capo al Direttore Generale ove sia relativa ai processi di amministrazione.

55.4. A norma dell'articolo 10 dello Statuto, il Presidente dell'Università assicura l'unitarietà del governo dell'Ateneo, è il garante del rispetto dello Statuto e dell'adempimento delle finalità in esso previste ed esercita funzione di iniziativa, di coordinamento e di attuazione. Egli può promuovere indagini e verifiche amministrative sull'attività delle strutture, dei servizi e degli uffici, nonché assumere o conferire poteri sostitutivi nei casi di inerzia, nell'interesse del buon funzionamento dell'Università.

55.5. **La responsabilità del funzionamento degli organi collegiali è sempre in capo al rispettivo presidente o coordinatore**.

56. Le funzioni e i processi. La gestione delle relazioni e la prevenzione dei conflitti

- 56.1. L'Università Kore di Enna considera la prevenzione dei conflitti interni come fattore rilevante nella gestione della qualità, poiché i conflitti possono significativamente incidere sul rispetto di alcuni principi cardine del sistema di AQ, in modo particolare sulla soddisfazione del cliente, sulla leadership e sul coinvolgimento del personale.
- 56.2. Nel Sistema di Assicurazione della Qualità dell'UKE rientrano pertanto due organi che rivestono funzioni preventive rispetto ai conflitti interni. Si tratta del Comitato Etico, che ha responsabilità nei confronti del personale docente e tecnico-amministrativo, e dell'Ombudsman, le cui competenze sono invece prevalentemente rivolte ai diritti degli studenti. Ambedue questi organi arricchiscono il Sistema di Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo.

57. Le funzioni e i processi. Gli organi collegiali e individuali rispetto ai processi

- 57.1. **Nell'Università Kore di Enna ogni organo individuale e collegiale ha la titolarità e la responsabilità di talune delle funzioni individuate nell'Ateneo.**

La tabella che segue illustra la corrispondenza tra funzioni (indicate con il numero riportato al punto 54) e organi che ne sono titolari, ciascuno al livello di esercizio che gli è proprio: di Ateneo o di singole strutture oppure, su sfondo giallo, esclusivamente di struttura. Le funzioni di complessiva AQ di Ateneo sono riportate su sfondo verde.

ORGANI	FUNZIONI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Consiglio dei Garanti		d			d											
Consiglio di Amministrazione				d							d		d			d
Senato Accademico				d							d					
Presidente		d			d								d			
Rettore					d								d			
Direttore Generale			d				d						d			
Consiglio di Facoltà							d									
Consiglio di Corso di studi							d									
Commissioni Paritetiche																
Gruppo del Riesame																
Ombudsman																
Comitato Etico		d														
Collegio di Disciplina dei docenti																
Assemblea dei rappresentanti degli studenti																
Gruppo di lavoro sul ranking																
Collegio dei Revisori dei conti																
Responsabile della Qualità											d					
Presidio della Qualità																
Organismo di Vigilanza																
Nucleo di Valutazione																

Con la lettera “d” sono indicate le funzioni che, per determinati organi, prevedono capacità decisionali. Come già precisato [54.18], tutte le funzioni che includono capacità decisionali comprendono per conseguenza anche la capacità e responsabilità di **revisione** o di **adeguamento** delle stesse decisioni.

58. Le funzioni e i processi. Le forme di esercizio delle funzioni

- 58.1. Le decisioni degli organi collegiali assumono la forma di “**Delibera**” anche nei casi in cui si decida di “non deliberare” o di “rinviare la decisione”. Quando necessario - specialmente nell’esercizio delle funzioni a livello di strutture - le Delibere possono includere un “Allegato” o più, con lo scopo di esplicitare nel dettaglio la decisione assunta. **La presenza di documenti di dettaglio è considerata in questa Carta tipica dell’esercizio delle funzioni che si esprimono nel ciclo *Plan-Do-Study-Act*.**
- 58.2. Le decisioni degli organi individuali - espresse anche nella forma di “**Provvedimento**” - assumono la forma di “**Decreto**” quando discendono da un procedimento complesso derivante in massima parte da norme esterne all’Ateneo; di “**Determinazione**” o “Determina” quando fanno riferimento a poteri statutari propri dell’organo, di “**Comunicazione**” quando rappresentano una condizione già esistente, attiva o da attivarsi.
- 58.3. Gli interventi regolatori assumono la forma di “**Direttiva**”, di “**Atti di indirizzo**” o di “**Linee guida**”.

PARTE OTTAVA

PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DEI CORSI DI STUDIO

59. Strutture e responsabilità della progettazione

- 59.1. Ogni Facoltà, in quanto struttura dipartimentale di afferenza dei Corsi di studio, si occupa della pianificazione e presiede al controllo dell’attività di progettazione ed aggiornamento di ogni singolo Corso di studio di nuova attivazione.

- 59.2. I responsabili e i tempi di ogni fase di progettazione e sviluppo sono definiti dal Preside della Facoltà. La responsabilità del processo per ciascun CdS è del Presidente del Consiglio di Corso di studio.
- 59.3. Se nella gestione della progettazione sono coinvolti diversi gruppi, in sede di pianificazione vengono individuati i referenti specifici in modo da assicurare comunicazioni efficaci ed una chiara attribuzione di responsabilità. La pianificazione viene aggiornata con il progredire della progettazione. Durante tale pianificazione il CdF stabilisce:
- (1) le singole fasi che comporranno la progettazione, lo sviluppo e l'aggiornamento;
 - (2) le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase;
 - (3) le responsabilità ed autorità per la progettazione.
- 59.4. In assenza di diversa previsione, la pianificazione adotta le seguenti fasi:
- (1) raccolta di dati e informazioni sul progetto dell'anno trascorso;
 - (2) valutazione e verifica del progetto dell'anno trascorso anche in relazione agli anni precedenti;
 - (3) individuazione delle eventuali criticità;
 - (4) riesame della progettazione;
 - (5) elaborazione del nuovo progetto;
 - (6) validazione della progettazione durante e dopo l'erogazione del servizio.

60. Criteri guida e dati di valutazione nella progettazione dei Corsi di studio

- 60.1. Nella progettazione e organizzazione delle attività didattiche, l'UKE considera:
- (1) **i Profili professionali maggiormente richiesti, al momento dell'attivazione e possibilmente in proiezione pluriennale sulla base della durata normale del Corso di studio, dal tessuto socio-economico e dal sistema delle imprese e delle professioni in Sicilia e nelle regioni vicine, nel Paese e in ambito internazionale;**
 - (2) **le Figure di ricerca necessarie allo sviluppo della ricerca scientifica pura e applicata a livello nazionale e internazionale, anche in ambiti non strettamente connessi con le prospettive immediate di occupazione nel sistema delle imprese e delle professioni;**
 - (3) **i Profili culturali necessari alla conservazione e allo sviluppo della conoscenze e delle ricerche scientifiche riguardanti le tradizioni euro-mediterranee e il patrimonio artistico-culturale italiano nella dimensione in cui esso è comunemente percepito a livello internazionale, indipendentemente dalle richieste del mondo del lavoro locale.**
- 60.2. Tali criteri sono adottati in conformità con la **Politica della Qualità dell'Ateneo** dichiarata nella Parte Undicesima della presente Carta della Qualità.

- 60.3. Relativamente ai **Profili professionali**, l'Ateneo attinge i dati di valutazione dai propri **stakeholder** esterni ed interni e da **studi di settore** in ambito regionale, nazionale e internazionale.
- 60.4. Relativamente alla formazione in atto e in prospettiva futura delle **Figure di ricerca**, l'Ateneo attinge i dati di valutazione dai propri stakeholder esterni ed interni e, soprattutto, da studi di settore prodotti in ambito internazionale o elaborati all'interno dello stesso Ateneo.
- 60.5. Relativamente ai **Profili culturali**, l'Ateneo adotta le proprie decisioni sulla base dei **documenti strategici**, dei **tratti identitari fissati nello Statuto** e delle **politiche di Terza missione**.

61. I dati di ingresso

- 61.1. L'individuazione e la disponibilità dei dati e dei requisiti di base permette sia di progettare il servizio in modo che esso soddisfi gli utenti, sia di capire quali siano le caratteristiche del servizio da tenere sotto controllo per assicurarne la qualità.
- 61.2. Le principali caratteristiche del servizio, da prendere in considerazione e da controllare, derivano dai dati emersi rispetto agli indicatori previsti per il monitoraggio dei processi. I dati di ingresso comprendono:
- (1) **le linee strategiche dell'Ateneo** contenute nel Programma triennale di sviluppo;
 - (2) **le politiche per la Qualità** dell'Ateneo;
 - (3) **il quadro normativo e regolamentare** riferito ai Corso di studi;
 - (4) **i dati di valutazione in ingresso**, tra cui quelli attinti mediante la consultazione degli stakeholder o l'esame di studi di settore;
 - (5) **le risorse disponibili**, con particolare riferimento alle risorse di docenza, alle altre figure professionali, alle infrastrutture e tecnologie didattiche e alle reti di relazioni esterne;
 - (6) **il progetto di Corso di studio** relativo all'anno accademico corrente;
 - (7) **i risultati emersi nell'anno accademico corrente e nei precedenti** disponibili in sede, con particolare riferimento all'opinione degli studenti ed all'esito del Riesame;
 - (8) **i dati relativi alla frequenza** delle attività didattiche, formative e professionalizzanti già attivate rispetto all'universo degli iscritti;
 - (9) **i dati relativi all'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro**;
 - (10) **le manifestazioni di interesse nei confronti dei laureati** espresse dagli stakeholder e dalle parti interessate.

62. I dati in uscita

- 62.1. La progettazione ha come esito il **Manifesto degli Studi**, documento pubblico che coincide parzialmente, nella misura di seguito indicata, con la "**Guida agli Studi**" e che conclude il processo di verifica formale e sostanziale dei progetti

di CdS e della loro approvazione formale da parte degli organi di CdS, di Facoltà e di Ateneo, ai fini dell'accREDITamento.

- 62.2. L'UKE pubblica annualmente almeno due versioni della "Guida agli Studi". La prima ha finalità di orientamento e viene diffusa entro il mese di gennaio. La seconda contiene il Manifesto degli Studi ed è diffusa entro il successivo mese di giugno per consentire a tutte le parti interessate di acquisire i dati di uscita dei percorsi formativi proposti dall'Ateneo. In questa fase, gli elementi fondamentali della progettazione sono costituiti dalle tabelle contenenti l'articolazione di ogni CdS, in particolare:
- (1) **gli insegnamenti, suddivisi per anno e per semestre;**
 - (2) **gli obiettivi formativi, i programmi e il docente titolare dei singoli insegnamenti;**
 - (3) **i crediti formativi universitari attribuiti a ciascuna attività formativa.**
- 62.3. I progetti contengono inoltre tutte le informazioni più importanti per usufruire in maniera corretta del servizio formativo.
- 62.4. I progetti vengono emessi su proposta di ogni Consiglio di CdS.
- 62.5. Attraverso una serie di indicatori, indicati nei piani triennali dal Consiglio dei Garanti, vengono monitorati i risultati dei processi fondamentali del servizio formativo erogato. Gli esiti di apprendimento degli studenti sono considerati indicatori privilegiati per la valutazione dei dati in uscita.
- 62.6. Tra gli indicatori devono in ogni caso essere inclusi quelli stabiliti dal sistema di AQ.
- 62.7. La promozione, la standardizzazione e la valutazione degli indicatori è a cura del Presidio della Qualità di Ateneo.
- 62.8. La ricognizione, l'elaborazione e l'aggiornamento costante dei dati di ingresso è a cura dell'apposito Gruppo Rating UKE di cui al precedente punto 46.

63. L'implementazione

- 63.1. Il processo formativo si realizza attraverso la partecipazione attiva degli studenti nelle diverse modalità previste dagli ordinamenti:
- (1) **la presenza alle attività didattiche** (lezioni, attività di laboratorio, esercitazioni, seminari e corsi integrativi...);
 - (2) **lo studio personale**, condotto a partire dal materiale didattico relativo ai programmi dei corsi, integrato da eventuali e ulteriori approfondimenti, anche avvalendosi dei servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo;
 - (3) **i colloqui con i docenti e i tutor**, per i quali sono predisposti orari pubblici di ricevimento;
 - (4) **le interazioni con il mondo del lavoro** (tirocini e stage).

- 63.2. Il singolo Corso di studio deve monitorare i servizi erogati. A tale scopo, i servizi offerti sono posti a confronto con il quadro specifico della programmazione definito in fase di progettazione e offerto agli studenti attraverso una documentazione apposita e la pubblicazione sulle Guide e sul sito web dell'Ateneo, nel rispetto delle previsioni contenute nella Carta dei Servizi.
- 63.3. Per il controllo vengono utilizzati i seguenti metodi:
- (1) il monitoraggio della *customer satisfaction* relativamente ai servizi, attraverso la rilevazione delle opinioni degli studenti;
 - (2) le verifiche interne periodiche;
 - (3) l'analisi dei reclami e delle segnalazioni pervenute, nonché di quelle pubblicate informalmente sui social network dedicati;
 - (4) il trattamento delle non conformità eventualmente riscontrate nell'erogazione dei servizi.

PARTE NONA

LA VERIFICA DELL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI CORSI DI STUDIO

64. I criteri e le procedure per la verifica dell'AQ dei Corsi di studio

- 64.1. Alla complessiva AQ di ciascun Corso di studio presiede il corrispondente Gruppo del Riesame.
- 64.2. Il monitoraggio continuo è a cura della Commissione Paritetica docenti-studenti di Facoltà.
- 64.3. Il progetto viene verificato per assicurare la conformità dei risultati della progettazione ai dati in ingresso anche paragonando progetti/esperienze precedenti con il progetto che si sta sviluppando. Il progetto viene riesaminato in base ai risultati della progettazione, considerando i dati elaborati per il monitoraggio delle eventuali criticità. Apposite procedure possono essere emanate in proposito nell'ambito del sistema di AQ dell'UKE.
- 64.4. La validazione della progettazione avviene al termine dell'erogazione del servizio previsto ed ha l'obiettivo di verificare l'effettiva soddisfazione delle esigenze dei portatori di interesse, in particolare degli studenti. Il risultato della

validazione viene analizzato nel Riesame annuale di CdS, nel quale si annotano gli scostamenti tra quanto elaborato nel progetto e i risultati dello svolgimento del progetto.

64.5. Le documentazioni dell'attività di verifica, riesame e validazione della progettazione, costituite da verbali di sedute e/o da documenti formali di approvazione da parte del CdS e soprattutto delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti, vengono utilizzate in sede di elaborazione del nuovo progetto.

65. La verifica della conformità della progettazione con il sistema di AQ di Ateneo

65.1. L'Ateneo dichiara di recepire e adottare le indicazioni contenute nel punto 1.2. del documento ESG 2015 "*Design and approval of programmes*".

65.2. Pertanto la qualità della progettazione di ogni Corso di studi deve essere verificabile mediante risposte affermative alle seguenti questioni. Il progetto di Corso di studi:

- (1) **indica obiettivi generali coerenti** con:
 - i. **il Piano pluriennale di sviluppo dell'Ateneo** definito dal Consiglio dei Garanti?
 - ii. **la Politica della qualità dell'Università** espressa nella Dichiarazione finale della presente Carta?
- (2) **dichiara esplicitamente i risultati di apprendimento attesi?**
- (3) **è stato elaborato con il coinvolgimento diretto o indiretto degli studenti**, anche ad esempio tenendo conto delle loro indicazioni raccolte come, dove e quando?
- (4) **tiene conto di esperienze, studi di settore e punti di riferimento di portatori di interessi interni ed esterni all'Ateneo?**
- (5) **favorisce una progressione fluida da parte degli studenti**, per esempio mediante la migliore collocazione degli insegnamenti e delle attività per semestri e annualità?
- (6) **definisce il carico di lavoro previsto per gli studenti in CFU e ne tiene conto in misura coerente?**
- (7) **include opportunità ben strutturate di tirocinio**, dove richieste?

65.3. Tutti i progetti di Corso di studi sono verificati in via preliminare attraverso la compatibilità formale con il sistema informatico ministeriale, che assicura la coerenza con le finalità del sistema europeo di istruzione superiore. Essi sono tuttavia soggetti ad un processo di approvazione sostanziale e formale da parte degli organi dello stesso Corso, della Facoltà e dell'Ateneo, sulla base della sussistenza effettiva delle condizioni indicate in questo paragrafo.

65.4. L'approvazione a livello di Ateneo prevede l'intervento del Senato Accademico, del Nucleo di Valutazione e del Consiglio di Amministrazione.

66. La verifica delle procedure di AQ per l'apprendimento, l'insegnamento e la valutazione

66.1. L'Ateneo dichiara di recepire e adottare le indicazioni contenute nel punto 1.3. del documento ESG 2015 *"Student-Centred learning, teaching and assessment"*.

66.2. Pertanto la qualità della pianificazione, dell'organizzazione e dello svolgimento delle attività finalizzate all'apprendimento in ogni Corso di studi deve essere verificabile, con riferimento ad ogni singolo programma di insegnamento che lo costituisca, mediante risposte affermative alle seguenti questioni. Nelle modalità effettive e concrete di insegnamento:

- (1) è prevista l'**attivazione di percorsi didattici che rispettano e tengono in considerazione la diversità degli studenti** e dei loro bisogni formativi, quando se ne presenti la necessità?
- (2) è prevista un'**attività di valutazione e autovalutazione sistematica** da parte del docente?
- (3) il docente rimedia ad eventuali insuccessi negli esiti di apprendimento mettendo in atto **metodi e tecnologie didattiche alternativi**?
- (4) il docente assicura una guida ed un supporto adeguato dei processi di apprendimento tale da **incoraggiare negli studenti un senso di autonomia**?
- (5) agevola, e non contrasta, l'**apprendimento critico**?
- (6) è promosso il **rispetto reciproco studente-docente**?
- (7) sono previste procedure di **riscontro delle eventuali lamentele degli studenti**?
- (8) i docenti mostrano di avere una **idonea conoscenza dei metodi di rilevazione e di valutazione degli apprendimenti**? fruiscono di **supporti** in tal senso?
- (9) i criteri e le modalità di valutazione e di attribuzione dei giudizi sono **resi pubblici anticipatamente**?
- (10) le modalità di valutazione tengono conto di **eventuali circostanze attenuanti**?
- (11) la valutazione degli apprendimenti si svolge **secondo le regole stabilite nell'Ateneo**?
- (12) è prevista una **procedura formale di appello** cui gli studenti possano accedere?

67. La verifica della assicurazione di risorse, mezzi e opportunità per l'apprendimento

67.1. L'Università Kore di Enna assicura infrastrutture, strumenti di accesso diretto e remoto alla conoscenza, tecnologie avanzate e supporto organizzativo specifico per l'erogazione della didattica.

67.2. È attiva nel Regolamento-Quadro dei Corsi di studio dell'Ateneo una specifica previsione procedurale al riguardo: le segreterie di Facoltà supportano

l'organizzazione dei Corsi di studio nell'ambito della complessiva attività di pianificazione della Facoltà. Gli spazi e le strutture della Facoltà sono posti a disposizione dei docenti secondo appositi piani coordinati con l'Ufficio Didattica e Ricerca, che si avvale dei responsabili amministrativi delle singole segreterie. I docenti rappresentano le loro esigenze relative agli spazi e alle tecnologie didattiche direttamente al Preside della Facoltà, ovvero per il tramite del Coordinatore del Corso di studi.

67.3. L'Ateneo considera rispettati a questo proposito i criteri di assicurazione della qualità nei singoli corsi e programmi di studio quando ogni contesto didattico può rispondere affermativamente alle seguenti questioni. L'Università provvede alla disponibilità e rende accessibili:

- (1) **adeguate fonti bibliografiche** direttamente attraverso le dotazioni del Sistema Bibliotecario di Ateneo e indirettamente con le banche dati messe a disposizione dallo stesso Sistema?
- (2) **spazi didattici idonei** per capienza, luminosità, aerazione, coinvolgimento visivo dei presenti?
- (3) **tecnologie per la comunicazione multimediale** secondo le richieste dei docenti?
- (4) **reti di trasmissione dati** e, se richieste, **piattaforme informatiche** per la condivisione di materiali di apprendimento e documenti didattici?
- (5) **strutture laboratoriali**, ove previste dagli ordinamenti dei Corsi di studio?
- (6) **tutor e/o consulenti**, se previsti specialmente con riferimento a specifiche condizioni degli studenti (p.e., disabili, lavoratori, part-time, internazionali)?
- (7) **sale studio e postazioni per gli studenti per lo studio personale e per l'accesso alle reti?**
- (8) **unità amministrative competenti** ai fini del supporto alla formalizzazione delle procedure.

68. La verifica della congruità dei crediti, della loro acquisizione e del riconoscimento

68.1. L'Ateneo dichiara di riferirsi ai documenti che, nel contesto del Processo di Bologna relativo all'EHEA, definiscono il concetto di ECTS (CFU, credito formativo universitario, in Italia) e le relative procedure di quantificazione, attribuzione, riconoscimento, progressione e monitoraggio.

68.2. Per quanto riguarda il riconoscimento, l'Ateneo tiene conto delle forti limitazioni imposte dalla normativa italiana alle possibilità di riconoscimento degli apprendimenti non formali (*non-formal and informal learning*).

68.3. L'Ateneo considera rispettati a questo proposito i criteri di assicurazione della qualità nei singoli corsi e programmi di studio quando ogni contesto didattico può rispondere affermativamente alle seguenti questioni:

- (1) il **carico didattico assegnato ad ogni insegnamento** è coerente con il corrispondente numero di crediti?
- (2) i Documenti di trasparenza dei singoli insegnamenti dichiarano i **risultati di apprendimento attesi** e includono **chiare informazioni** in merito al livello, ai crediti, alle modalità di erogazione e di verifica?
- (3) gli studenti conseguono i traguardi dei singoli semestri, degli anni di corso e il titolo finale **nei tempi ufficialmente previsti dal Corso di studio**?
- (4) quando il monitoraggio annuale rileva una differenza significativa tra quanto atteso e quanto acquisito, **si interviene di conseguenza con un'adeguata revisione del Corso di studio**?
- (5) gli studenti ricevono informazioni dettagliate ed un adeguato **orientamento per seguire correttamente le norme sulla progressione**, sfruttare al meglio la flessibilità offerta dal curriculum e selezionare unità formative di livello appropriato al proprio percorso formativo?
- (6) gli studenti sono **informati tempestivamente** dei loro risultati?

69. La verifica delle procedure di riesame

- 69.1. L'Ateneo dichiara di recepire e adottare le indicazioni contenute nel punto 1.9. del documento ESG 2015 *"On-going monitoring and periodic review of programmes"*. Il monitoraggio continuo, la revisione e la rimodulazione sistematiche dei Corsi di studio devono poter garantire che la loro pianificazione rimanga rispondente alla necessità di creare un ambiente di apprendimento favorevole ed efficace per gli studenti.
- 69.2. La verifica delle procedure di riesame si considera coerente con il sistema di AQ di Ateneo quando può rispondere affermativamente alle seguenti questioni:
- (1) il contenuto di ciascun programma di insegnamento del Corso di studi è stato valutato alla luce delle ultime ricerche nella disciplina data, garantendo così che il programma sia aggiornato?
 - (2) sono state considerate le mutevoli esigenze della società?
 - (3) è stato valutato il carico di lavoro degli studenti?
 - (4) è stata valutata la progressione negli studi e la regolarità della progressione stessa?
 - (5) è stato valutato in quanto tempo gli studenti completano il Corso di studi?
 - (6) è stata valutata l'efficacia delle procedure per la valutazione degli studenti?
 - (7) sono state valutate le aspettative, le esigenze e la soddisfazione degli studenti rispetto al Corso di studi?
 - (8) è stato valutato l'ambiente di apprendimento creato nella struttura didattica e nell'Ateneo in termini di servizi di supporto con riferimento alla loro idoneità rispetto al Corso di studi?

- (9) i programmi delle discipline sono rivisti e aggiornati regolarmente coinvolgendo studenti e altre parti interessate o tenendo conto di studi di settore?
- (10) le specifiche eventualmente rivedute del Corso di studi sono rese pubbliche?

70. La verifica e la validazione dei processi di insegnamento/apprendimento

- 70.1. La valutazione del processo formativo e dei relativi servizi avviene attraverso l'analisi dei risultati delle verifiche dell'apprendimento, le quali a loro volta si svolgono secondo le previsioni contenute nel Regolamento didattico di Ateneo.
- 70.2. La prova finale relativa a ciascun insegnamento consiste in un esame di cui sono specificate le modalità (prova scritta, orale o entrambe) nella descrizione del CdS presente nelle pubblicazioni ufficiali e sul sito web dell'Ateneo.
- 70.3. Le registrazioni degli esami sono costituite dai relativi verbali, compilati a cura dell'apposita commissione. La verbalizzazione può essere assistita da sistemi informatici.
- 70.4. La verifica dell'attività di tirocinio è affidata ad un tutor accademico, il quale accerta che il tirocinio si stia svolgendo secondo quanto pianificato.
- 70.5. La validazione delle modalità di erogazione del processo formativo e dei servizi viene effettuata attraverso:
 - (1) monitoraggio della *customer satisfaction* relativamente alle attività di formazione;
 - (2) verifiche interne periodiche (audit interni);
 - (3) analisi degli indicatori.
- 70.6. Il Presidio della Qualità di Ateneo rileva ogni anno, e trasmette ai soggetti interessati, i dati riguardanti la valutazione degli studenti sull'attività didattica, con riferimento ai singoli insegnamenti. Il protocollo per la rilevazione è indicato dalla Agenzia nazionale per la valutazione (ANVUR) ai fini dell'omogeneità dei criteri di raccolta dei dati. Il PQA e/o il NVA possono provvedere nell'occasione a proprie rilevazioni di Ateneo.
- 70.7. In sede di riesame annuale del CdS, viene valutato, attraverso gli indicatori definiti nelle schede di processo e le valutazioni effettuate dagli studenti, l'andamento del servizio e gli scostamenti significativi tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti; rispetto ai requisiti specificati in sede di progettazione secondo quanto emerso dagli indicatori definiti nelle schede di processo, come la scheda SUA/ANVUR.
- 70.8. I dati che scaturiscono dall'attività di monitoraggio dei processi vengono utilizzati per intraprendere opportune misure per il superamento delle non conformità e azioni di miglioramento continuo.

71. Ulteriori elementi di verifica

- 71.1. Il Corso di studi deve potere disporre di procedure chiare e pubbliche di ammissione, di riconoscimento degli studi pregressi e di completamento, con riferimento anche alla mobilità all'interno del sistema di istruzione nazionale e tra i sistemi di istruzione superiore. Il riconoscimento degli studi pregressi è normalmente massimo se formali, nei limiti della legislazione nazionale se informali.
- 71.2. Il riconoscimento degli studi compiuti all'estero deve essere previsto nella misura massima possibile; quando è sostenuto da preventivi accordi con gli atenei corrispondenti deve essere riconosciuto in misura totale. Deve essere previsto che quando vi siano problemi interpretativi sul riconoscimento degli studi si fa riferimento alla Convenzione di Lisbona.
- 71.3. A conclusione degli studi ed al conseguimento del titolo finale, deve essere previsto il rilascio agli studenti del *Diploma Supplement* che illustri il titolo acquisito, i risultati di apprendimento raggiunti e il contesto, il livello, il contenuto e lo stato degli studi che sono stati seguiti e completati con successo.

PARTE DECIMA

LA COMUNICAZIONE E LA FORMAZIONE PER LA QUALITÀ

72. La comunicazione interna. La comunicazione tra gli organi dell'Ateneo e i relativi flussi

- 72.1. La comunicazione tra gli organi riguarda tutti gli organi collegiali e individuali dell'Ateneo. Essa è considerata fondamentale nel Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università Kore di Enna. In assenza di una comunicazione efficiente, basata su flussi garantiti, verrebbe a perdere efficacia l'intero sistema di AQ, date le interconnessioni tra i processi e le funzioni che lo caratterizzano.
- 72.2. La comunicazione tra gli organi dell'Ateneo avviene attraverso la **condivisione degli atti che danno conto delle rispettive decisioni: delibere, decreti, determinazioni, direttive, etc.** La condivisione delle decisioni può svolgersi correttamente se la loro produzione avviene **secondo criteri noti a tutti**. Tali

criteri sono previsti nel Regolamento Generale di Ateneo e nei Regolamenti delle singole strutture (Facoltà e Corso di studi). Le norme regolamentari interne dell'UKE stabiliscono a questo proposito che i verbali delle riunioni degli organi collegiali devono sempre contenere, per ciascun punto all'ordine del giorno e ben evidenziata al termine degli elementi narrativi e/o delle premesse, la decisione adottata, sia che si tratti di decisione immediatamente esecutiva ovvero di proposte o pareri rivolti ad altri organi.

- 72.3. Le decisioni del Senato accademico, del Consiglio di Facoltà, del Consiglio di Corso di studi e delle Commissioni Paritetiche sono **approvate seduta stante**. I relativi verbali possono essere approvati successivamente alle sedute cui si riferiscono, anche mediante condivisione via posta elettronica tra i presenti alla seduta. Il Consiglio dei Garanti decide in seduta caso per caso.
- 72.4. **Il Consiglio di Amministrazione opera mediante distinti Atti deliberativi per singolo oggetto**, senza che sia necessaria alcuna verbalizzazione della seduta. La registrazione dei membri presenti e degli assenti è direttamente contenuta nel singolo atto deliberativo.
- 72.5. Per assicurare la circolazione delle informazioni sulle decisioni e sui pareri adottati dagli organi collegiali, le decisioni assunte nelle riunioni degli organi collegiali di livello Ateneo e di livello Dipartimentale di cui al punto 71.3 devono essere trasmesse, anche in assenza di approvazione dei relativi verbali, entro i successivi due giorni lavorativi, **agli indirizzi di posta elettronica del Presidente dell'Ateneo, del Rettore e del Direttore Generale**, affinché ciascuno possa prenderne conoscenza e possa adottare le conseguenti determinazioni. Le decisioni delle Commissioni Paritetiche di Facoltà e dei Consigli di Corso di studi vanno trasmesse anche al Preside competente. Le decisioni assunte sono efficaci dal giorno successivo a tale trasmissione, mentre sono considerate non adottate in assenza di tale adempimento. Il presidente della seduta è responsabile della trasmissione anche agli indirizzi istituzionali degli assenti.
- 72.6. I verbali degli organi di valutazione a livello di Ateneo (PdQ, NdV, GdR) sono trasmessi al Presidente dell'Ateneo, al Rettore e al Direttore Generale entro cinque giorni lavorativi.
- 72.7. Le decisioni assunte hanno efficacia dal giorno successivo a tale trasmissione.
- 72.8. **Con la ricezione delle decisioni degli organi collegiali, gli organi individuali dell'Ateneo sono considerati informati a tutti gli effetti. Essi sono conseguentemente responsabili dei successivi provvedimenti di rispettiva competenza.**
- 72.9. I Piani triennali di sviluppo approvati dal Consiglio dei Garanti sono inviati a tutti gli organi dell'Ateneo, ad ogni docente e ad ogni dipendente tecnico-amministrativo.
- 72.10. Ai fini dell'ottimale funzionamento del sistema di AQ di Ateneo, gli organi di controllo e di valutazione sono sempre invitati alle sedute del Consiglio dei Garanti.

73. La comunicazione interna. La comunicazione con gli studenti

- 73.1. La comunicazione con gli studenti avviene sempre in forma scritta e con modalità tracciabili. Si intende tracciabile la comunicazione per la quale si ha oggettiva certezza documentale relativamente a:
- (1) il mittente dichiarato nella comunicazione
 - (2) il destinatario indicato nella comunicazione
 - (3) l'autenticità del contenuto o messaggio
 - (4) l'autenticità degli eventuali allegati indicati nel messaggio
 - (5) la data di trasmissione (ove possibile anche dell'orario)
 - (6) la data di arrivo (ove possibile anche dell'orario).
- 73.2. Ai singoli studenti, **i dati relativi al percorso personale di studi ed alla personale condizione amministrativa vengono forniti direttamente o attraverso la casella postale elettronica individuale con estensione *unikorestudent.it***, assegnata gratuitamente dall'Università, il cui indirizzo è riconosciuto, fino a prova contraria, come fattore di autenticità nel caso di comunicazioni da parte dello studente all'Ateneo.
- 73.3. **È esclusa la possibilità di richiedere ed ottenere informazioni coperte da privacy attraverso terze persone, inclusi familiari o conoscenti, ancorché forniti di delega.** Il superamento dei vincoli posti dalla privacy può essere disposto soltanto dalla magistratura competente.
- 73.4. Al fine di consentire la trasparenza e la tracciabilità delle comunicazioni tra l'Università e gli studenti, l'Ateneo pone a disposizione degli stessi studenti le seguenti modalità e soluzioni tecnologiche:
- (1) il **Portale web** con indirizzo www.unikore.it, sito internet ufficiale dell'UKE per l'accesso a tutte le informazioni sull'Ateneo e ai servizi abilitati on line.
 - (2) l'**Albo dell'Università**. Si intende con questa espressione la bacheca fisica collocata presso la sede centrale dell'UKE, Rettorato, nei pressi degli uffici direzionali, per la esposizione al pubblico di avvisi e documenti.
 - (3) la **Posta elettronica**, ovvero il sistema di scambio di informazioni e documenti tra l'Ateneo e lo studente, e viceversa, basato su Internet e sulla casella postale, gratuitamente fornita dall'Ateneo, con estensione @unikorestudent.it, assegnata ad ogni studente al momento dell'accoglimento della domanda di immatricolazione.
 - (4) la **Posta tradizionale cartacea**, ovvero il sistema di trasferimento fisico di documenti tra Ateneo e singolo studente in contenitore chiuso.
 - (5) le **App su smartphone**, ovvero uno o più programmi informatici originali di gestione e di scambio di informazioni predisposti dall'Ateneo e fruibili gratuitamente su apposite piattaforme telematiche accessibili attraverso smartphone.

- (6) i **Canali internet Facebook, Twitter, Instagram, YouTube** e simili per lo scambio di informazioni e di opinioni (post) da e verso l'Ateneo mediante la partecipazione a social network condivisi.
- (7) le **Bacheche elettroniche**, ovvero monitor elettronici disposti negli atri dei singoli plessi contenenti avvisi agli studenti, con lo scopo di fornire le informazioni relative alla localizzazione delle attività didattiche e delle sedute di esame, con indicazione delle aule attive, dei docenti impegnati e degli orari di svolgimento delle attività della giornata, nonché di comunicare avvisi urgenti e stati eventuali di emergenza relativi alla sicurezza.
- (8) le **Guide e i Manuali** a stampa aventi il compito di fornire informazioni e istruzioni su specifici argomenti di interesse dello studente, con particolare riferimento alle procedure di immatricolazione, alle misure di aiuto, ai bandi ed alle relative scadenze, alle misure di sicurezza e di prevenzione degli incidenti nelle strutture didattiche e di ricerca.
- (9) la **Pagina personale dello studente** sul sito web dell'Ateneo di cui al punto a). La pagina consente, attraverso appositi programmi di gestione, l'accesso a servizi on line, lo scambio di informazioni tra Ateneo e singolo studente e l'acquisizione da parte degli studenti di attestazioni e certificazioni da parte dell'ufficio Immatricolazioni e carriere dell'Ateneo, il quale mantiene aggiornati i dati essenziali sulla carriera dello studente.
- (10) i **Comunicati stampa ufficiali**, basati su agenzie giornalistiche, per la divulgazione di dati, date di eventi, punti di vista e notizie su eventi e particolari risultati dell'Ateneo.

73.5. La maggior parte delle modalità di comunicazione si basa sulla disponibilità da parte degli studenti delle tecnologie di accesso, ovvero sulla loro presenza in sede nel caso delle Bacheche elettroniche o fisiche. In ogni caso, nelle sedi delle strutture didattiche l'Ateneo pone a disposizione degli studenti **oltre 150 postazioni informatiche** ad essi destinate lungo l'intero arco di ogni giorno, esclusi i festivi.

74. La comunicazione esterna e le relative autorità

74.1. La comunicazione esterna è di competenza **esclusiva degli organi individuali di governo e di gestione individuati nello Statuto dell'Università**.

74.2. La comunicazione esterna avviene mediante gli atti e le espressioni di volontà di competenza, inclusi:

- (1) il rilascio dei titoli di studio e loro eventuali allegati;
- (2) le certificazioni e le attestazioni relative a qualsiasi stato individuale e collettivo e loro allegati;
- (3) il conferimento di nomine e incarichi;
- (4) la corrispondenza con istituzioni, enti, imprese e singoli cittadini;

- (5) l'autorizzazione all'uso del logo dell'Università;
- (6) la concessione di patrocinii;
- (7) i comunicati stampa;
- (8) le comunicazioni sulle pagine istituzionali del sito web e dei social network;
- (9) la sottoscrizione di intese e accordi, anche mediante lo scambio di note.

74.3. Ai fini di cui sopra, il Presidente e il Rettore possono delegare nell'ambito delle rispettive funzioni. Il Direttore Generale può incaricare funzionari e collaboratori, anche in via continuativa salvo revoca, per la firma di specifici atti e corrispondenza.

74.4. **Nessun organo collegiale e nessuna delle strutture in cui si articola l'UKE può gestire la comunicazione esterna per conto della stessa Università e per conto di una singola struttura. Si considerano le seguenti eccezioni:**

- (1) **il Nucleo di Valutazione di Ateneo**, per la corrispondenza con il Ministero e con l'Agenzia nazionale di valutazione;
- (2) **l'Ombudsman, l'Organismo di Vigilanza e il Presidente dell'Assemblea dei Rappresentanti degli Studenti**, per la corrispondenza inerente le rispettive funzioni indipendenti;
- (3) **i singoli Docenti**, per le attestazioni relative alla partecipazione degli studenti alle attività didattiche e alle prove di valutazione in itinere;
- (4) **i Presidi di Facoltà**, per le attestazioni relative allo status di Cultore della materia, ciascuno nella rispettiva Facoltà.

74.5. I **titoli di studio** sono sempre rilasciati a firma congiunta del Rettore e del Direttore Generale. Le relative certificazioni sono rilasciate a firma del Direttore Generale sugli atti predisposti dai funzionari responsabili.

74.6. La stipula di **intese e accordi** è sempre a firma del Presidente, Legale rappresentante dell'Ateneo. Può essere a firma del Rettore nei casi di intese ad esclusivo contenuto scientifico o didattico e quando non siano previsti oneri a carico dell'Ateneo. L'autorizzazione all'uso del Logo dell'Università, l'emissione di comunicati stampa ufficiali e la concessione del patrocinio dell'Ateneo seguono gli stessi criteri.

74.7. La comunicazione con gli stakeholder è resa immediata attraverso la **pubblicità delle sedute del Consiglio dei Garanti**. A tal fine, nella sala del Consiglio è riservata un'apposita sezione per il pubblico.

74.8. La comunicazione con gli stakeholder è inoltre sviluppata attraverso **pubblicazioni che rendono conto delle linee strategiche, degli sviluppi, delle realizzazioni e dei risultati conseguiti**. Tali pubblicazioni sono realizzate in diversi formati e veicolate attraverso vari canali e media.

75. I documenti per la comunicazione del Sistema di Assicurazione della Qualità

- 75.1. Il Sistema di Assicurazione della Qualità si basa sempre su elementi documentali formalizzati per iscritto. In particolare si basa su:
- (1) **il Documento sulla Politica della Qualità dell'Ateneo;**
 - (2) **gli Obiettivi di sviluppo della Qualità** individuati nel Piano pluriennale strategico;
 - (3) **la presente Carta della Qualità;**
 - (4) **i Regolamenti interni e le linee guida;**
 - (5) **le Schede di processo**, con indicatori per il monitoraggio (per esempio, la Scheda SUA, la Scheda di trasparenza degli esami, e simili);
 - (6) **le Direttive procedurali;** direttive e note esplicative
 - (7) **le Istruzioni operative;**
 - (8) **le Informazioni documentate;**
 - (9) altri documenti diversi a livello di Ateneo o di Struttura.
- 75.2. I documenti sono emessi dalle competenti funzioni. I documenti indicati con i numeri **(1)**, **(2)**, **(3)** e **(4)** sono emessi con firma del **Presidente del CdA**, legale rappresentante dell'Ateneo e Responsabile del sistema di AQ. I Regolamenti didattici - parte generale e allegati - sono emessi esclusivamente dal **Rettore**.
- 75.3. I documenti indicati con i numeri **(5)**, **(6)**, **(7)** ed **(8)** sono approvati dal Responsabile della AQ ed emessi: con firma del **Direttore Generale**, per le attività gestionali di Ateneo, ovvero del **Presidente di Facoltà**, in relazione alle competenze dipartimentali.
- 75.4. Le Schede di processo, con la relativa documentazione, sono verificate dal **Presidio della Qualità**, che provvede anche a standardizzarle nei limiti del possibile. Il Presidio interviene anche quando le Schede non siano elaborate dallo stesso Presidio ma proposte da organismi di accreditamento esterni.

76. La formazione attraverso la comunicazione interna

- 76.1. La formazione si sviluppa essenzialmente attraverso specifiche iniziative volte alla **condivisione e disseminazione di buone pratiche**. In questo senso la comunicazione delle buone pratiche e in genere la comunicazione interna rappresentano una forma efficace di formazione sulla qualità.
- 76.2. La comunicazione interna esprime indirettamente una funzione formativa quando diffonde:
- (1) **Piani e indirizzi strategici;**
 - (2) **Linee guida;**
 - (3) **Indicazioni procedurali;**
 - (4) **Elaborazioni statistiche sui risultati dei processi;**
 - (5) **Alert su possibili non conformità con la progettazione;**
 - (6) **Modelli di buone pratiche.**
- 76.7. L'Università Kore di Enna sostiene la comunicazione interna sulla organizzazione per la qualità e la sua diffusione capillare con destinazione

verso ogni docente, ogni ricercatore, ogni operatore dei servizi tecnico-amministrativi.

77. L'informazione e la formazione sull'organizzazione per la qualità

- 77.1. L'UKE ritiene la formazione sull'organizzazione per la qualità indispensabile per il funzionamento ottimale del sistema di AQ.
- 77.2. La cultura della qualità e i diversi aspetti che la traducono in atti e iniziative all'interno dell'Ateneo sono oggetto di specifiche attività informative e formative, pianificate e messe in atto per settori, per processi e ai vari livelli: di Ateneo e di strutture.
- 77.3. **Specifiche attività formative sono programmate, pianificate e sviluppate, a cura del Direttore Generale, sulle misure di sicurezza nei casi di disastri, calamità naturali, imprevisti, incendi ed eventi ad elevato tasso di pericolosità per l'incolumità degli studenti, dei docenti e del personale di staff, nonché sulla prevenzione dei rischi per la salute negli ambienti di studio e di ricerca, in particolare nei laboratori scientifici.**
- 77.4. La formazione ricade nella responsabilità decisionale del Consiglio di Amministrazione. Le relative attività sono messe in atto dal Direttore Generale e, per quanto rientra nel suo ambito di azione, dall'Organismo di Vigilanza. **In via integrativa e/o sostitutiva, dal Responsabile della Qualità di Ateneo.**
- 77.5. **La presente Carta della Qualità, atteso il carattere innovativo rispetto alle edizioni precedenti del Manuale, sarà illustrata in tutte le istanze con apposite iniziative straordinarie.**
- 77.6. **La conoscenza da parte di tutti i soggetti coinvolti dell'entrata in vigore della Carta è resa certa mediante una specifica comunicazione individuale, via posta elettronica, a cura del Direttore Generale dell'Università.**

APPENDICE

LA POLITICA DELLA QUALITÀ DI ATENEO

La Libera Università degli Studi di Enna Kore considera la cultura della Qualità come fattore imprescindibile per lo sviluppo ed il miglioramento continuo dell'Ateneo, sia per quanto attiene ai servizi erogati, sia con riferimento al suo funzionamento interno.

Nel Programma di sviluppo per il triennio 2016-2018, approvato il 19 febbraio 2016 e revisionato in ultimo il 21 maggio 2018, il Consiglio dei Garanti dell'UKE ha consolidato l'orientamento strategico dell'Ateneo, indicando l'obiettivo della transizione continua dallo sviluppo di tipo essenzialmente quantitativo dei risultati (che ha in effetti visto l'Ateneo in forte crescita dal 2005, anno della sua fondazione) allo sviluppo qualitativo degli stessi esiti conseguiti e dei processi di gestione, consegnando alla comunità universitaria della Kore la seguente considerazione essenziale:

- *La Politica della Qualità dell'Università Kore non risponde al bisogno di ottenere il gradimento degli utenti e delle loro famiglie, che sarebbe di corto respiro e di breve periodo, ma alla più significativa esigenza di erogare servizi di crescente livello qualitativo, tali da conquistare effettivamente l'approvazione degli studenti in termini di risultati di lungo periodo perché basati su processi adeguatamente motivati, attentamente monitorati, sistematicamente corretti nelle imperfezioni e quindi costantemente migliorati. La politica della Qualità mira anche ad un più efficace impiego delle risorse che l'Ateneo impegna a livello umano, finanziario e strutturale. Tale efficacia è connessa strettamente alla efficienza dei processi, alla loro economicità, in termini di rapporto tendente all'eccellenza tra impieghi e risultati, e conseguentemente la Politica per la Qualità è anche politica per il migliore investimento delle risorse che provengono, per la quasi totalità, dagli studenti.*

La focalizzazione sul Cliente, specificatamente sullo Studente, è politica costante dell'Ateneo a tutti i livelli.

Nella progettazione, nella organizzazione e nella erogazione della didattica, così come nella pianificazione delle attività di ricerca, a sua volta interconnessa con la qualità della didattica, l'UKE persegue una Politica della Qualità che tiene conto di diversi fattori. In un Paese che registra la penultima percentuale di laureati dell'Unione Europea nella fascia di età successiva all'istruzione terziaria, non si può ritenere che la formazione universitaria debba limitarsi a soddisfare le immediate esigenze del mondo delle professioni e del lavoro dipendente, anche perché non ne conosciamo i reali bisogni a medio termine: non possiamo infatti prevedere la dimensione occupazionale nel medio-lungo periodo nel quale la preparazione universitaria potrà effettivamente essere investita nell'ambito della formazione lungo tutto il corso della vita.

Va peraltro considerato che l'ampia mobilità giovanile - nazionale e internazionale - rende vetusta e improponibile una programmazione degli indirizzi di studio redatta sulla base di indicatori di ambito regionale, i quali vanno pertanto considerati nei limiti della loro importanza assai relativa.

Proprio la consapevolezza dell'imprevedibilità degli sviluppi del mercato del lavoro nel prossimo decennio e nei decenni successivi - che l'UKE avverte ancor di più per il fatto di insistere in un bacino geografico particolarmente precario rispetto agli indici di occupazione giovanile e non solo - impone una formazione universitaria di qualità alta, in grado di porre i laureati nelle condizioni di sapere sostenere le sfide che si presenteranno loro, non soltanto nei primi tre o cinque anni post-laurea (per i quali i risultati dei laureati UKE sono più alti della media del Sud Italia), ma soprattutto nelle fasi successive della loro vita, qualora essi non dovessero risolvere i problemi iniziali di occupazione e impegno professionale strettamente connessi con il titolo di studio.

In questa prospettiva, l'Università Kore di Enna intende rafforzare ulteriormente la cultura dell'autovalutazione, incrementando tanto la programmazione responsabile, quanto il monitoraggio e la valutazione dei risultati e l'adozione di misure di recupero degli esiti non conformi, sulla base di dati verificati e di indicatori di processo condivisi e diffusi.

Prof. Cataldo Salerno

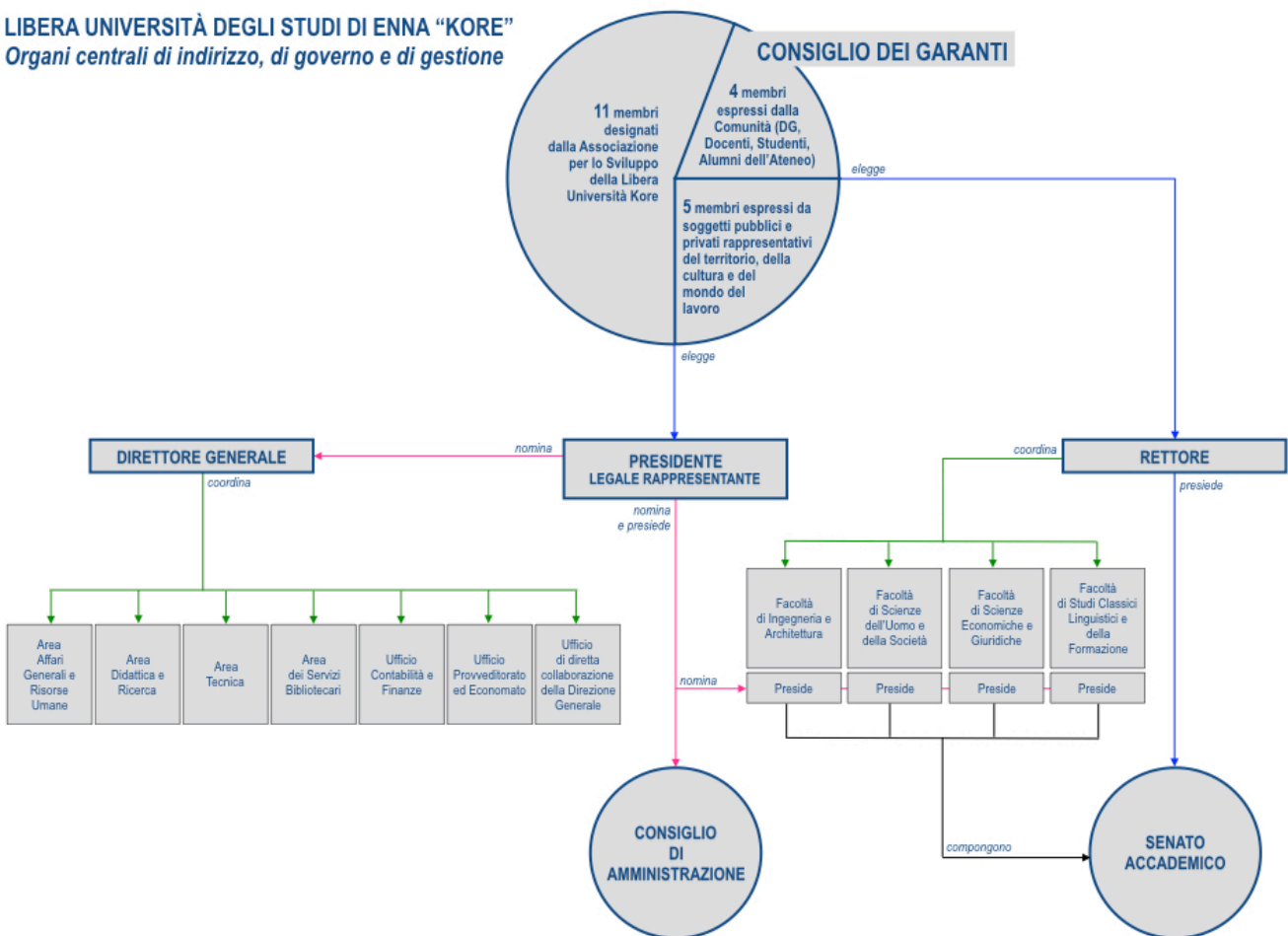
Presidente

Legale rappresentante dell'UKE

ALLEGATO A

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI ORGANI DI INDIRIZZO, DI GOVERNO E DI COORDINAMENTO DELL'ATENEO

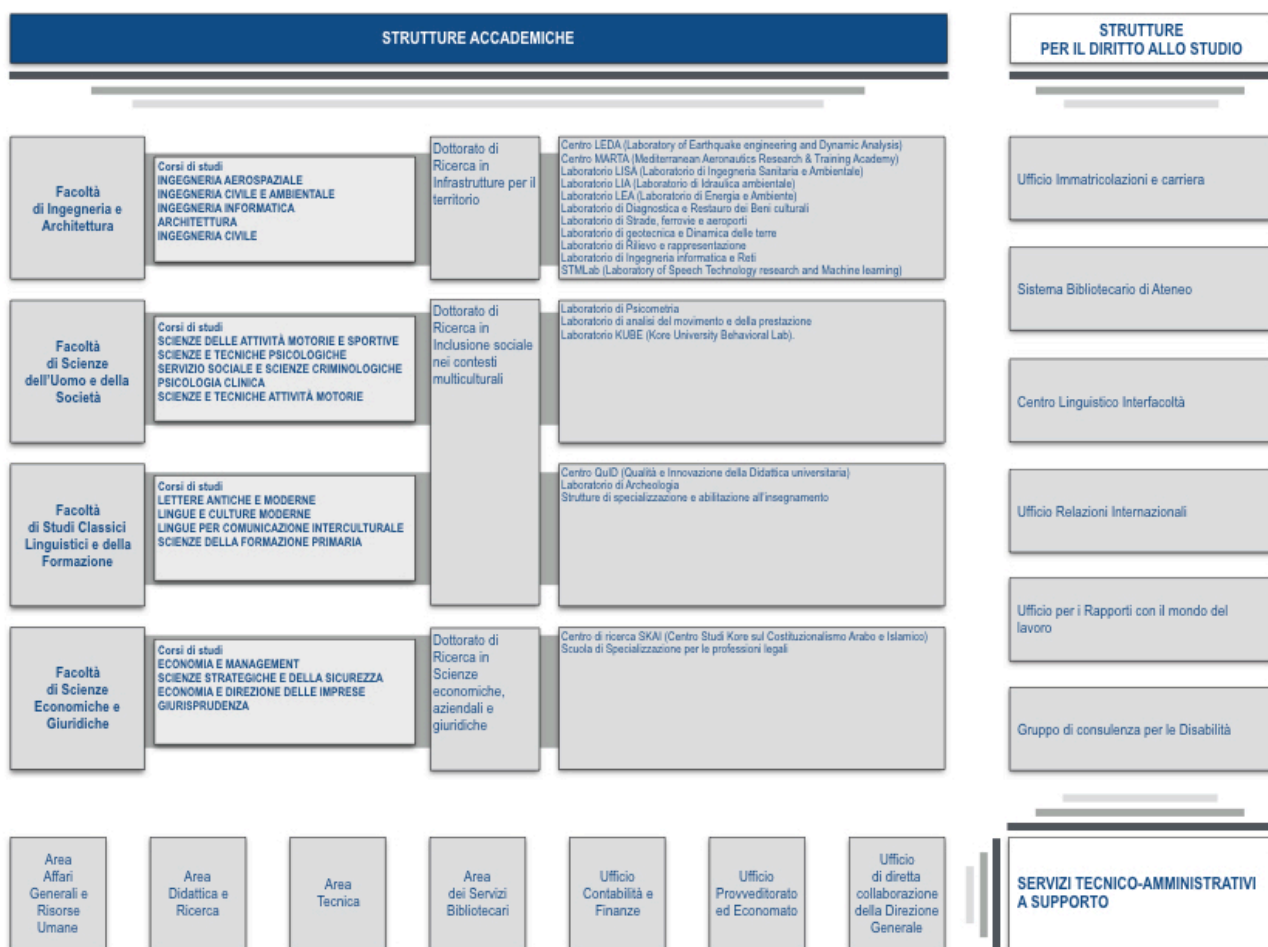
LIBERA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ENNA "KORE"
Organi centrali di indirizzo, di governo e di gestione



ALLEGATO B

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ARTICOLAZIONE DELL'UNIVERSITÀ KORE DI ENNA

UKE · UNIVERSITÀ KORE DI ENNA · ARTICOLAZIONE INTERNA DELL'ATENEO IN STRUTTURE E SERVIZI



REVISIONI

EDIZIONE	DATA	VARIAZIONI
1.0	26.07.2013	<ul style="list-style-type: none"> Prima emissione.
1.1	19.11.2013	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati aggiornati i riferimenti indicati nei paragrafi 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4. È stato allegato il Documento di revisione e integrazione del Programma triennale dell'Ateneo a seguito dell'approvazione del 18 ottobre 2013 da parte del Consiglio dei Garanti.
1.2	28.02.2014	<ul style="list-style-type: none"> È stato aggiornato il paragrafo 2.2 a seguito del passaggio da 3 a 4 Facoltà (è rimasta invariata la Facoltà di Scienze economiche e giuridiche). Sono stati aggiornati i riferimenti indicati nel paragrafo 3.2.3 lett. c) e 3.2.4 lett. c), mentre il Contratto dello Studente (lett. d) è rimasto immutato rispetto alla versione precedente. È stata aggiornata la composizione del Nucleo di Valutazione di Ateneo. È stato aggiornato l'anno di funzionamento dell'Ateneo da "ottavo" a "nono" nel capitolo 6 "Politica della Qualità dell'Ateneo".
1.3	24.11.2014	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati aggiornati i riferimenti indicati nei paragrafi 3.2.3. È stato modificato il paragrafo 3.3.4 con la previsione del Gruppo del Riesame (GdR) nei singoli Corsi di studio. Il Gruppo del Riesame assorbe le competenze del Presidio della Qualità dei Corsi di studio. Il Gruppo del Riesame prevede la figura del Docente Responsabile della Qualità dei Corsi di studio ed è integrato con una unità del Personale tecnico-amministrativo .
1.4	28.04.2015	<ul style="list-style-type: none"> È stata aggiornata la composizione del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) a seguito della sostituzione, in data 10 aprile 2015, del Rappresentante degli Studenti per perdita dei requisiti (conseguimento della laurea). È stato integrato il paragrafo 3.3.2 con l'estensione delle funzioni e dei compiti del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) nelle more della costituzione del Presidio della Qualità della Ricerca (PQR). È stato aggiornato l'anno di funzionamento dell'Ateneo da "nono" a "decimo" nel capitolo 6 "Politica della Qualità dell'Ateneo".
2.0	21.06.2016	<ul style="list-style-type: none"> Il Manuale è stato adeguato al nuovo Statuto emanato con D.P. 21 del 22 febbraio 2016 (G.U.R.I. 53 del 4 marzo 2016).
3.0	18.03.2019	<ul style="list-style-type: none"> Il Manuale è stato adeguato al nuovo Statuto emanato con D.P. 188 del 16 novembre 2016 (G.U.R.I. 274 del 24 novembre 2016) ed è stato rinominato "Carta della Qualità" (D.P. 37 del 18 marzo 2019)