

SUPSI

Modello di assicurazione della qualità (MAQ)

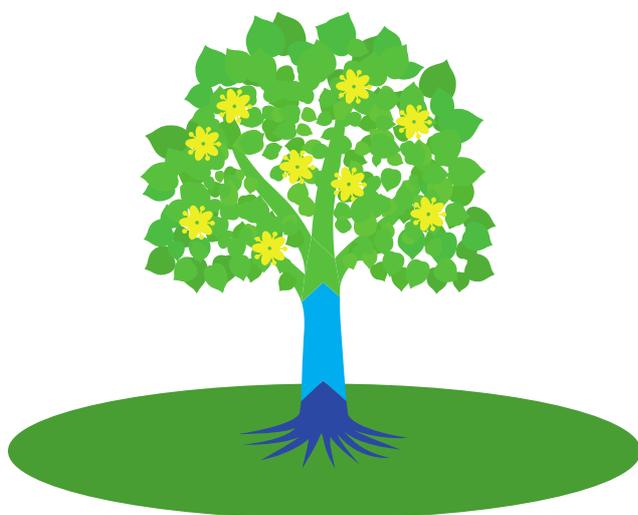


1. Obiettivi del MAQ

Il MAQ definisce la struttura e l'organizzazione del Sistema di garanzia della qualità (SGQ), in applicazione della Politica e strategia per la qualità (PSQ).

A livello di **struttura** descrive i criteri di fondo che il SGQ prevede per favorire il miglioramento continuo dei processi chiave con riferimento all'impostazione del Manuale qualità (MQ) e le sue varianti per le Scuole affiliate (SA). Descrive nel contempo le modalità di gestione della documentazione di riferimento, comprensiva dei rapporti di rendicontazione sullo sviluppo continuo del SGQ.

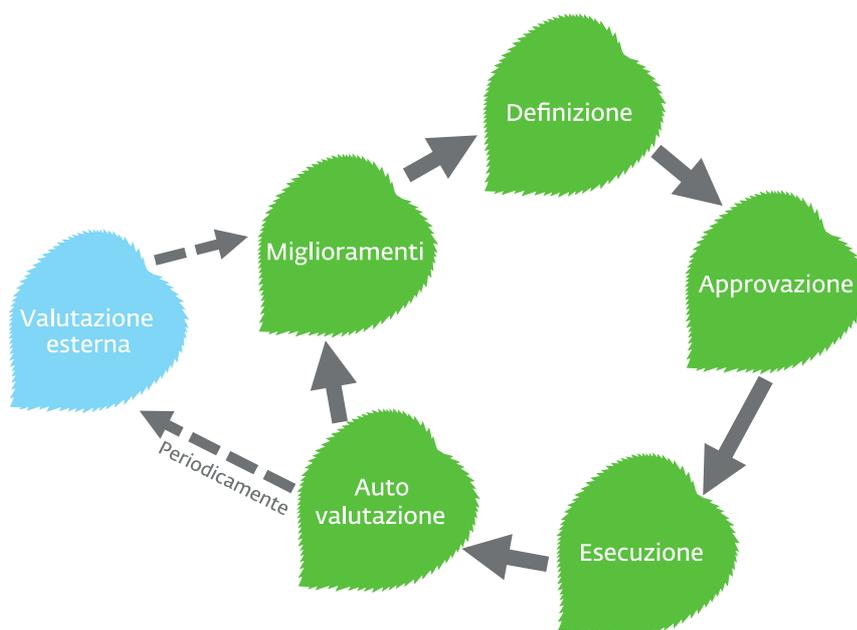
A livello di **organizzazione** descrive la *Matrice delle competenze e delle responsabilità in ambito qualità*, con il dettaglio dei compiti di tutte le istanze coinvolte nella gestione del SGQ.



2. Struttura

Il MAQ si basa su approcci conosciuti nell'ambito della garanzia della qualità, quali:

- ♦ la modellizzazione della nostra organizzazione tramite un insieme di selezionati processi chiave,
- ♦ lo sviluppo della qualità dell'intera istituzione tramite l'adozione per ogni singolo processo di un ciclo di miglioramento continuo (PDCA o di Deming) in quattro fasi:
 1. definizione e approvazione (Plan)
 2. esecuzione (Do)
 3. autovalutazione (Check)
 4. miglioramento (Act)
- ♦ la valutazione esterna periodica (Check) attraverso un confronto critico delle modalità di garanzia della qualità con peer esterni.



Il MAQ prevede i seguenti processi chiave, fra loro interconnessi, suddivisi in 4 contesti operativi. Una SA può inserire un processo supplementare rispetto ai processi chiave identificati se considerati rilevanti per la propria qualità. I processi sono correlati agli standard di qualità applicabili all'accreditamento istituzionale e attuano le prescrizioni secondo la Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU).



Contesto operativo	Processi chiave
1. Strategia	P1 - Strategia
2. Mandati istituzionali: formazione, ricerca e prestazioni di servizio	P2 - Valutazione del portafoglio della formazione di base
	P3 - Valutazione del percorso formativo
	P4 - Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti
	P5 - Sviluppo delle competenze pedagogico-didattiche dei docenti
	P6 - Sistema di gestione della formazione continua
	P7 - Progetti di ricerca e prestazioni di servizio
	P8 - Valutazione delle unità di ricerca e di servizio
	P9 - Proprietà intellettuale
3. Governance e gestione	P10 - Partecipazione
	P11 - Definizione delle normative
	P12 - Monitoraggio indicatori
	P13 - Pari opportunità
	P14 - Gestione dei rischi
	P15 - Revisione interna
4. Risorse e portatori di interesse	P16 - Collaboratori
	P17 - Finanze e controlling
	P18 - Gestione dell'informatica
	P19 - Real Estate e Facility Management
	P20 - Mobilità studenti e collaboratori
	P21 - Ciclo di vita dello studente
	P22 - Comunicazione organizzativa

Per tenere conto delle specificità delle SA, il MAQ prevede un MQ con una variante specifica per ogni SA. Queste varianti descrivono le particolarità distintive e il conseguente livello di armonizzazione con il MQ, in coerenza con i contratti di affiliazione che regolano i rapporti delle SA all'interno della SUPSI.

Ogni processo viene descritto nel MQ con una struttura uniforme.

Per garantire un'adeguata rendicontazione sullo sviluppo continuo del SGQ sono previsti i seguenti rapporti periodici:

- ♦ il *Rapporto di autovalutazione (RAV)*, da allestire ogni 7 anni nell'ambito del processo di accreditamento istituzionale,
- ♦ il *Rapporto quadriennale sul SGQ*, integrato nell'ambito del processo relativo alla Strategia quadriennale della SUPSI, per assicurare piena coerenza fra la stessa e la Strategia della qualità,
- ♦ il *Rapporto biennale sul SGQ*, a metà quadriennio.

La reportistica specifica di ogni processo chiave è da considerare quale parte integrante del processo medesimo e viene descritta nei MQ.

I documenti di riferimento del SGQ sono archiviati e gestiti centralmente tramite un'adeguata repository documentale (Docuware®). I criteri e le modalità di gestione della documentazione sono indicati nel MQ.

3. Organizzazione

I compiti e le responsabilità nell'ambito della qualità, sono coerenti con l'organizzazione generale della SUPSI definita nello Statuto SUPSI e si distribuiscono su più livelli. L'organizzazione con i compiti e le responsabilità sono schematicamente rappresentati nella *Matrice delle competenze e delle responsabilità in ambito qualità*, la cui approvazione e gestione è di responsabilità del Direttore generale, in collaborazione con i membri della Direzione SUPSI.

Consiglio SUPSI e Consigli SA								
Direzione SUPSI								
	SERVIZI	DIP ₁	DIP ₂	DIP ₃	DIP ₄	SA ₁	SA ₂	SA ₃
CCQ	CQ SERVIZI	CQ DIP ₁	CQ DIP ₂	CQ DIP ₃	CQ DIP ₄	CQ SA ₁	CQ SA ₂	CQ SA ₃
P1 - Strategia RP ₁	REF _{P1}	REF _{P1}	REF _{P1}	REF _{P1}	REF _{P1}	REF _{P1}	REF _{P1}	REF _{P1}
P2 - Valutazione del portafoglio della formazione di base RP ₂	REF _{P2}	REF _{P2}	REF _{P2}	REF _{P2}	REF _{P2}	REF _{P2}	REF _{P2}	REF _{P2}
... RP ₃	REF _{P3}	...						

Legenda: SERVIZI Si intendono i servizi della direzione e i servizi integrati nello staff del Direttore generale
 CCQ Commissione coordinamento qualità
 CQ Commissione qualità dell'unità (Servizi, Dipartimenti e SA)
 RP Responsabile di processo
 REF Referente di processo dell'unità (Servizi, Dipartimenti e SA)

La versione nominativa della *Matrice delle competenze e delle responsabilità in ambito qualità* è costantemente aggiornata all'interno del MQ.

Di seguito sono descritti i compiti prioritari delle istanze coinvolte nel SGQ.

Compiti strategici

I seguenti compiti di natura strategica competono al Consiglio SUPSI, rispettivamente ai Consigli delle Scuole affiliate (SA). Per questi ultimi i compiti sono riferiti all'ambito di competenza della propria SA.

Compito	Consiglio SUPSI	Consigli SA
Approvare la PSQ, in coerenza con la strategia quadriennale della SUPSI.	X	-
Approvare il MAQ, su proposta della direzione SUPSI.*	X	-
Sostenere le misure proposte dalla direzione SUPSI mirate allo sviluppo della cultura della qualità.	X	X
Approvare, su proposta della direzione, il livello di armonizzazione, definito nelle varianti di MQ delle SA, basato sui contratti di prestazione.	X	X
Approvare il RAV da inviare all'agenzia svizzera di accreditamento e garanzia della qualità (aaq) in occasione dell'accREDITAMENTO istituzionale.	X	X
Approvare le misure di miglioramento implementate a seguito dei rapporti del consiglio di accREDITAMENTO svizzero.	X	X
Approvare il rapporto biennale e il rapporto quadriennale sul SGQ.	X	X
Approvare l'inserimento o l'esclusione di un processo nel SGQ.	X	X

*Il Consiglio SUPSI delega alla Commissione Gestione e Governance il compito di approvare il MAQ

Compiti operativi

Direttore generale

Il Direttore generale:

- è responsabile dell'implementazione del SGQ in tutte le sue parti,
- presiede i lavori della Direzione SUPSI e della CCQ,
- è responsabile della gestione della *Matrice delle competenze e delle responsabilità in ambito qualità*, in collaborazione con i membri della Direzione SUPSI,
- è competente per approvare l'inserimento o l'esclusione di un sotto-processo nel SGQ,
- stimola lo sviluppo della comunicazione interna sul SGQ, di competenza del RP specifico.

Per lo svolgimento dei suoi compiti si avvale del supporto del Servizio qualità.

Direzione SUPSI

La Direzione SUPSI:

- sostiene il Direttore generale nell'implementazione del SGQ,
- propone al Consiglio SUPSI il livello di armonizzazione per le SA,
- preavvisa i Rapporti periodici elaborati a cura della CCQ, per l'approvazione del Consiglio SUPSI,
- approva i contenuti dei MQ e appiana eventuali divergenze nella loro applicazione all'interno delle unità,
- implementa eventuali misure di miglioramento decise dal Consiglio SUPSI, anche a seguito del rapporto del Consiglio di accreditamento,
- supporta attivamente la comunicazione interna sul SGQ.

I membri della direzione presiedono inoltre le rispettive Commissioni qualità (CQ).

Commissione di coordinamento qualità e Commissione qualità delle unità

Sono organi di coordinamento, rispettivamente:

- la CCQ, a livello di sistema che integra i Responsabili di processo (RP) e il Servizio qualità,
- la CQ, a livello di unità che integra tutti i Referenti di processo delle rispettive unità (REF).

Compito	CCQ	CQ
Coordina e armonizza i processi del SGQ assicurandone una visione complessiva.	x	-
Definisce i criteri della gestione dei singoli processi e delle rispettive reti, assicurandone l'implementazione tramite i RP.	x	-
È responsabile della redazione dei rapporti periodici previsti dal maq, coinvolgendo adeguatamente coloro che sono coinvolti nei rispettivi processi.	x	-
Definisce i criteri di gestione documentale del SGQ e ne cura l'elaborazione tramite i RP.	x	-
Propone e mantiene aggiornate le modalità e gli strumenti adottati del SGQ.	x	x
Evidenzia le non conformità nell'applicazione del SGQ.	x	x
Monitora le azioni di miglioramento continuo della qualità.	x	x
coordina la comunicazione interna sul SGQ.	x	x

I RP, in aggiunta ai compiti previsti nell'ambito della CCQ, hanno la responsabilità di sviluppare e implementare la qualità sulla base di quanto definito nel SGQ. Sono tenuti a informare regolarmente il Direttore generale sull'implementazione del proprio processo e si avvalgono del supporto attivo dei REF, nel rispetto dei contratti di affiliazione per quanto riguarda le SA.

Servizio qualità

Il Servizio qualità è integrato nello staff del Direttore generale e assicura i seguenti compiti:

- ♦ supporta il Direttore generale nello svolgimento dei suoi compiti,
- ♦ cura la forma e l'armonizzazione dei contenuti dei MQ,
- ♦ collabora con i RP nella definizione dei processi e dei relativi aspetti di miglioramento,
- ♦ è responsabile della gestione della documentazione del SGQ, in stretta collaborazione con i RP,
- ♦ assicura controlli in ottica di qualità,
- ♦ coordina le riunioni della CCQ,
- ♦ collabora nell'ambito della comunicazione interna sul SGQ.

Collaboratori, studenti e Alumni

Collaboratori, studenti e Alumni vengono regolarmente coinvolti nelle differenti pratiche del SGQ. In particolare partecipano attivamente secondo il processo *P10 - Partecipazione*, nei seguenti ambiti:

- ♦ collegi di riferimento, quando sono consultati su temi inerenti la qualità,
- ♦ procedure descritte nei singoli processi del SGQ,
- ♦ incontri per la redazione del RAV nel contesto dell'accreditamento istituzionale.

Coerentemente con quanto indicato nel Codice etico e nel Patto formativo, collaboratori e studenti sono consapevoli della propria responsabilità individuale nell'adozione concreta dei principi e delle modalità operative di tutti i processi del SGQ.

Peer esterni

Il SGQ con il suo modello è aperto al confronto con peer di altre scuole o esperti che vengono coinvolti periodicamente nell'analisi dei processi, secondo quanto descritto nel MQ.

Alberto Petruzzella
Presidente del Consiglio SUPSI

Franco Gervasoni
Direttore generale

Versione 0 approvata in data 2 aprile 2019 dalla Commissione Gestione e Governance SUPSI, su delega del Consiglio SUPSI.