

Conservatorio della Svizzera italiana

Manuale qualità

Versione: 1.2, del 01.07.2020

Sommario

INTRODUZIONE	3
Uso del genere.....	3
ABBREVIAZIONI	4
PROCESSI.....	5
Strategia.....	6
Valutazione del portafoglio della formazione	8
Valutazione del percorso formativo.....	10
Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti.....	13
Competenze del corpo docente.....	15
Sistema di gestione della formazione continua	17
Progetti di ricerca	18
Prestazioni di servizio.....	21
Valutazione delle unità di ricerca	23
Valutazione delle prestazioni di servizio	25
Proprietà intellettuale.....	27
Partecipazione	29
Definizione delle normative	31
Indicatori	33
Pari opportunità	35
Gestione dei rischi.....	37
Controlling esterno	39
Collaboratori	41
Finanze e controlling	43
Gestione dell'informatica	46
Logistica	48
Mobilità studenti e collaboratori.....	51
Ciclo di vita degli studenti	52
Comunicazione	54

Introduzione

Il presente Manuale qualità (MQ) si riferisce al Sistema di gestione qualità (SGQ) della Fondazione Conservatorio della Svizzera italiana (CSI). È il terzo elemento, operativo, dopo il Concetto di qualità (CQ) ed il Modello di rafforzamento della qualità (MRQ).

È suddiviso in processi che riguardano la Fondazione e i Dipartimenti, considerati complessivamente o singolarmente. I processi che concernono la Scuola universitaria di musica (SUM) sono connessi ai relativi processi ed al SGQ della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI). Per facilitarne l'operatività la struttura dei processi riprende infatti la struttura dei processi SUPSI.

I referenti di processo gestiscono e controllano i diversi processi, sempre nel rispetto delle regole della governance del CSI. Essi preparano ogni due anni, o su richiesta degli organi competenti, un breve rapporto scritto all'indirizzo della Direzione di Fondazione CSI, la quale riunisce i referenti di processo una volta l'anno o qualora lo ritenga necessario.

Ogni processo è preceduto da una tabella riassuntiva che enuncia

- la versione del processo (data);
- il livello di applicazione (Fondazione, Dipartimenti);
- il referente del processo (con l'indicazione del dipartimento relativo, laddove necessario);
- l'organo al quale il referente di processo riporta;
- il relativo processo del MQ SUPSI;
- il referente per l'eventuale processo relativo SUPSI.

Il MQ, come elemento del SGQ, definisce la parte formale nella gestione della qualità. Si aggiunge ai processi snelli ed efficaci tipici del funzionamento del CSI, elemento positivo enunciato ripetutamente nelle valutazioni esterne, processi che permettono di tenere conto degli elementi informali e di mantenere una filosofia del problem solving laddove opportuno.

Uso del genere

Per facilitare la lettura, nel presente documento sono utilizzate le designazioni maschili per riferire a persone di entrambi i generi.

Abbreviazioni

AEC	Association Européenne des Conservatoires, Académies de Musique et Musikhochschulen
ASSUML	Associazione studenti della Scuola universitaria di musica a Lugano
ASUP	Accordo intercantonale sulle scuole universitarie professionali
CdP TI-SUPSI	Contratto di prestazioni tra Repubblica e Cantone Ticino e la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
CSI	Conservatorio della Svizzera italiana
DSI	Documento sugli indicatori della qualità di ricerca SUPSI
FC	Formazione continua
G&D	Gender and Diversity
KMHS	Konferenz Musikhochschulen Schweiz
L USI-SUPSI	Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli istituti di ricerca
LDA	Legge federale sul diritto d'autore e sui diritti di protezione affini (Legge sul diritto d'autore, LDA) del 9 ottobre 1992
LPSU	Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero
NDA	Non-disclosure agreement
O-LPSU	Ordinanza concernente la legge sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero
PI	Proprietà intellettuale
PRE	Dipartimento Pre-College del Conservatorio della Svizzera italiana
PS	Prestazioni di servizio
PVRS	Protocollo per la valutazione della ricerca e di servizi in SUPSI
QM	Quality management
R LUSI-SUPSI	Regolamento della legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli istituti di ricerca
RAV	Rapporti di autovalutazione
RO CSI	Regolamento d'organizzazione della Fondazione Conservatorio della Svizzera italiana
SA	Servizi accademici
SCI	Sistema di controllo interno
SMUS	Scuola di Musica del Conservatorio della Svizzera italiana
SUM	Scuola universitaria di musica del Conservatorio della Svizzera italiana
SUPSI	Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

Processi

Strategia

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Direzione di Fondazione CSI
Organo decisionale	Consiglio di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P1 – Strategia
Referente per la SUPSI	Direttore SUM

Obiettivi

Definire, implementare, monitorare e rivedere la strategia della Fondazione CSI e connetterla, per quel che riguarda la SUM, alla strategia SUPSI.

Struttura

Il processo non è strutturato in sotto-processi, anche se gli obiettivi strategici variano da un Dipartimento all'altro.

Referente

Direzione di Fondazione CSI

Normative e documentazione di riferimento

- Strategia precedente
- Indicatori di monitoraggio della strategia
- Condizioni quadro a livello internazionale, nazionale, cantonale
- Strategia quadriennale di Swissuniversities
- LPSU
- L USI-SUPSI
- Documenti standard “Label Pre-College CH”
- Statuto della Fondazione CSI
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne
- Piani d'azione

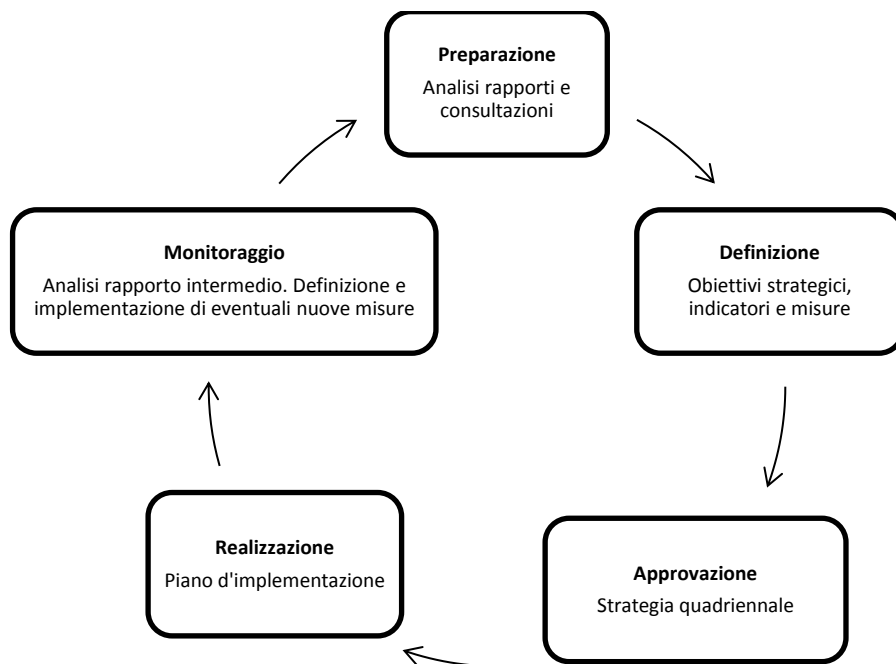
Indicatori

- Piano d'azione
- Misure implementate

Attività e modalità operative

La strategia è rivista annualmente, o quando le condizioni quadro lo richiedono, dalla Direzione di Fondazione CSI e dai Direttori di dipartimento. Eventuali aggiornamenti della strategia vengono sottoposti al Consiglio di Fondazione CSI per avallo.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Docenti	diritto ad essere ascoltati
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti SUM e PRE	diritto ad essere ascoltati
Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Strategia Fondazione CSI
- Piano d'azione
- Strategia SUPSI
- Rapporti intermedi e di fine ciclo

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Valutazione del portafoglio della formazione

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente PRE	Direttore PRE
Referente SUM	Responsabile Formazione SUM
Organo decisionale PRE	Direzione PRE
Organo decisionale SUM	Direzione SUM
MQ SUPSI	P2 - Valutazione del portafoglio della formazione base
Referente per la SUPSI	Responsabile SA SUM

Obiettivi

Disporre di un portafoglio di programmi di studio adeguato, pertinente e aggiornato.

Struttura

Il processo è strutturato in sotto-processi, ossia la valutazione e revisione dei programmi di studio, così come lo sviluppo di nuove offerte formative.

Referente

Responsabili della formazione dei dipartimenti.

Normative e documentazione di riferimento

- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne
- Verbali riunioni Direzione SUM
- Verbali riunioni Responsabili aree SUM
- RO CSI
- Verbali e Decisioni della KMHS
- Documenti di riferimento della AEC
- Documenti di riferimento di Swissuniversities
- Verbali delle riunioni con i capigruppo, i docenti e gli studenti SUM e PRE
- Verbali Commissione consultiva
- Documenti standard "Label Pre-College CH"

Indicatori

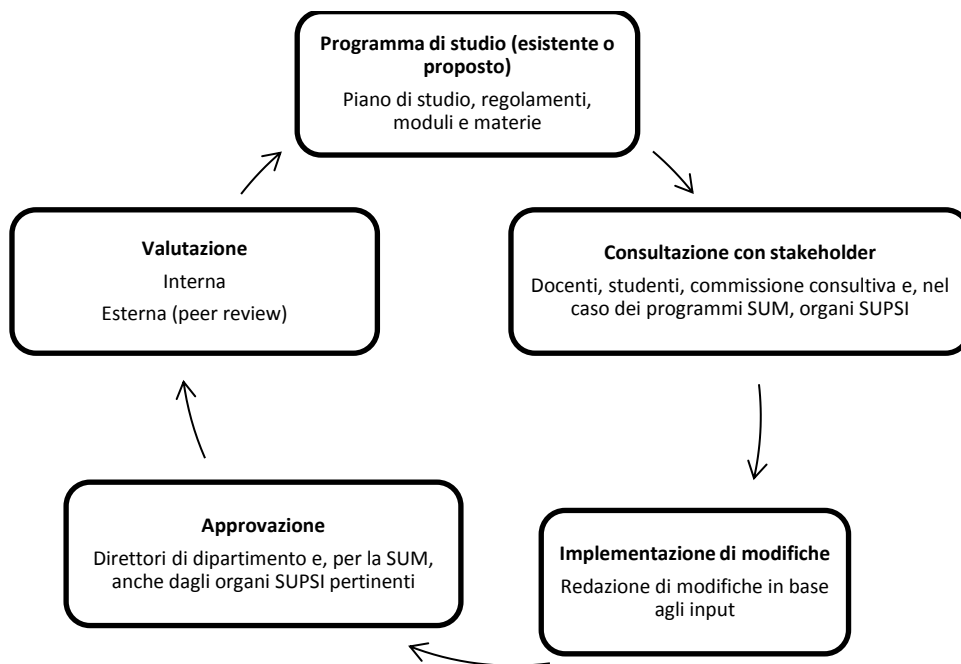
- Peer review esterne
- Revisioni interne

Attività e modalità operative

I programmi di studio sono costantemente discussi nelle riunioni delle direzioni e in quelle con docenti e studenti. Le opportune modifiche sono nuovamente discusse con gli stakeholder interni (docenti e studenti) e con la commissione consultiva, per poi essere approvate dalle Direzioni di Dipartimento.

Per lo sviluppo di nuovi programmi di studio per la SUM, coordinati con la KMHS, vanno coinvolti i relativi organi SUPSI.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati; partecipazione attiva
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati; partecipazione attiva (ASSUML)

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Piani di studio aggiornati
- Regolamenti aggiornati
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Valutazione del percorso formativo

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente PRE	Direzione PRE
Referente SUM	Responsabile SA SUM
Organo decisionale PRE	Direzione PRE
Organo decisionale SUM	Direzione SUM
MQ SUPSI	P3 - Valutazione del percorso formativo
Referente per la SUPSI	Responsabile SA SUM

Obiettivi

Raccogliere, strutturare ed analizzare il feedback da parte degli studenti ed alunni, al fine di sviluppare e migliorare i percorsi formativi.

Struttura

Il processo non è strutturato in sotto-processi, anche se le misure variano da un Dipartimento all'altro.

Referente

Direzioni dei Dipartimenti.

Normative e documentazione di riferimento

- Documenti standard della Confederazione
- Documenti standard della SUPSI
- CdP TI-SUPSI
- Documenti standard legati alla Formazione CSI
- Documenti standard "Label Pre-College CH"
- Questionari interni
- Feedback formale e informale ASSUML, studenti e alunni
- Verbali degli incontri tra la Direzione SUM e l'ASSUML

Indicatori

Per la SUM fa stato l'indicatore del relativo processo della SUPSI:

L'indicatore per il contratto di prestazione (CdP) definisce nel suo art. 10-a-5 che per quanto riguarda la formazione di base nei cicli di studio bachelor e master ci si attende "un grado di soddisfazione degli studenti e dei diplomati superiore al 75% della scala applicata, misurato regolarmente con metodologie oggettive e eventualmente anonimizzate con un tasso di risposta attendibile (minimo 60%)". Esso viene raccolto annualmente e trasmesso al Cantone entro marzo di ogni anno civile.

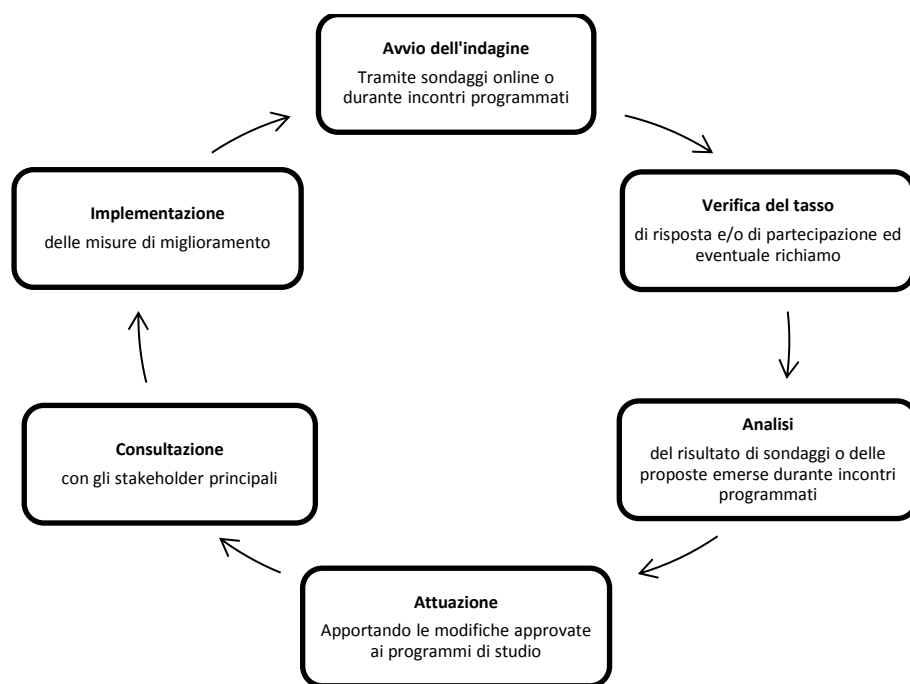
Per il PRE vengono raccolti, oltre ai feedback, i dati performativi come il tasso di successo per l'ammissione ad una SUM o i voti degli esami di maturità al Liceo Diocesano di Lugano-Breganzona.

Attività e modalità operative

Per la SUM, il rilevamento formale e strutturato del feedback avviene in maniera allineata con la SUPSI ed il relativo processo SUPSI. Valgono inoltre i feedback raccolti negli incontri con gli studenti. Le decisioni avvengono a livello della Direzione SUM, con l'eventuale coinvolgimento di Responsabili d'area.

Per il PRE, i dati performativi sono raccolti dalla Segreteria didattica e dal Delegato QM CSI. Servono come base, assieme ai dati raccolti negli incontri con gli studenti, per le decisioni della Direzione PRE.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati; partecipazione attiva ad eventuali decisioni che prevedano modifiche ai piani di studio
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati; partecipazione attiva alla raccolta del materiale e, per quanto concerne la SUM, ad eventuali decisioni che prevedano modifiche ai piani di studio

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Questionari e relative analisi
- Piani di studio aggiornati
- Regolamenti aggiornati
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente PRE	Direzione PRE
Referente SUM	Responsabile SA SUM
Organo decisionale PRE	Direzione PRE
Organo decisionale SUM	Direzione SUM
MQ SUPSI	P4 - Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti
Referente per la SUPSI	Responsabile SA SUM

Obiettivi

Raccogliere, strutturare ed analizzare il feedback da parte degli studenti relativi a singoli corsi, moduli, materie, al fine di sviluppare e migliorare i percorsi formativi.

Struttura

Il processo non è strutturato in sotto-processi, anche se le misure variano da un Dipartimento all'altro.

Referente

Direzioni dei Dipartimenti.

Normative e documentazione di riferimento

- Documenti standard della Confederazione
- Documenti standard della SUPSI
- CdP TI-SUPSI
- Documenti standard legati alla Formazione del CSI
- Questionari interni
- Feedback formale e informale ASSUML, studenti ed alumni
- Verbali degli incontri tra la Direzione SUM e l'ASSUML

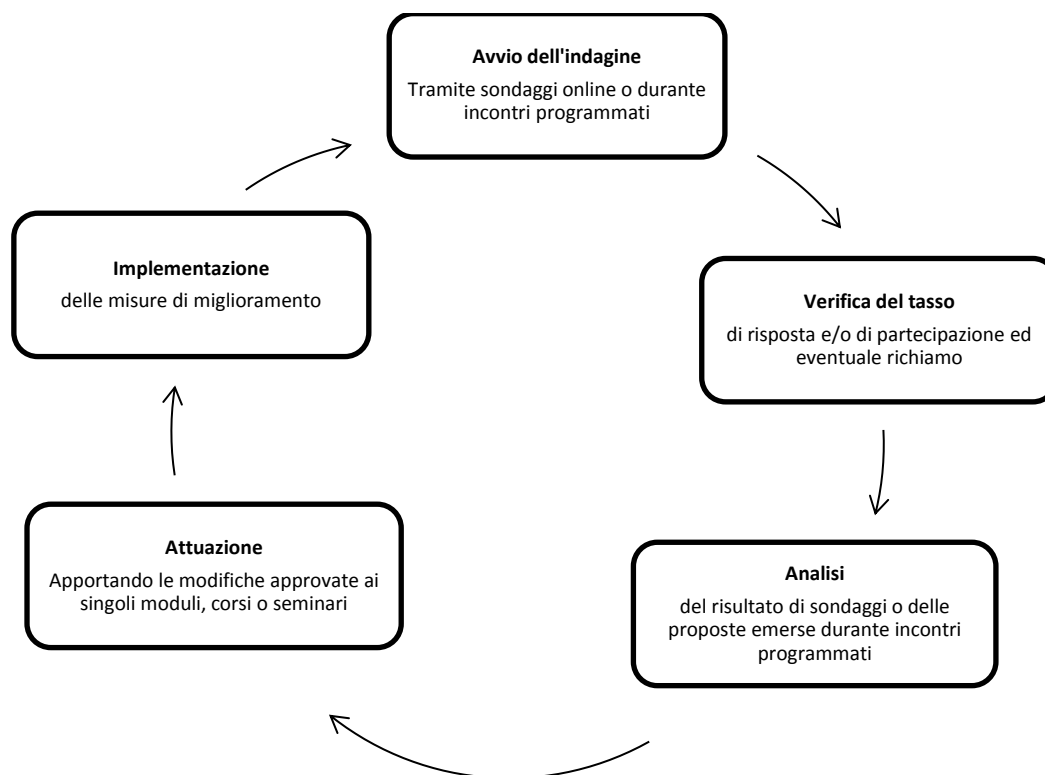
Indicatori

Numero di corsi, moduli e seminari sottoposti annualmente a verifica.

Attività e modalità operative

Il rilevamento formale e strutturato del feedback avviene in maniera allineata con la SUPSI e il relativo processo SUPSI. Valgono inoltre i feedback raccolti negli incontri con gli studenti. Per la SUM, le decisioni avvengono a livello della Direzione SUM, con l'eventuale coinvolgimento dei relativi Responsabili d'area.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati; partecipazione attiva alla eventuale revisione di corsi, moduli, materie
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati, partecipazione attiva alla raccolta del materiale

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Questionari e relative analisi
- Moduli, corsi o seminari aggiornati
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Competenze del corpo docente

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente PRE	Direttore PRE
Referente SUM	Direttore SUM
Organo decisionale PRE	Direzione PRE, ratifica Direzione Fondazione CSI
Organo decisionale SUM	Direzione SUM, ratifica Direzione Fondazione CSI
MQ SUPSI	P5 - Sviluppo delle competenze pedagogico-didattiche dei docenti
Referente per la SUPSI	Responsabile Area pedagogica SUM

Obiettivi

Disporre di un corpo docenti qualificato, segnatamente per quel che riguarda le competenze disciplinari e didattiche.

Struttura

Il processo non è strutturato in sotto-processi.

Responsabile

Direzione di Fondazione CSI e Direzioni dei Dipartimenti

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- Regolamento organizzativo della Fondazione CSI
- Regolamento d'assunzione del personale didattico della SUM
- Condizioni generali di lavoro per il personale didattico della SMUS
- Condizioni generali di lavoro per il personale didattico della sezione Professionale e Pre-Professionale del CSI
- Documenti standard "Label Pre-College CH"

Indicatori

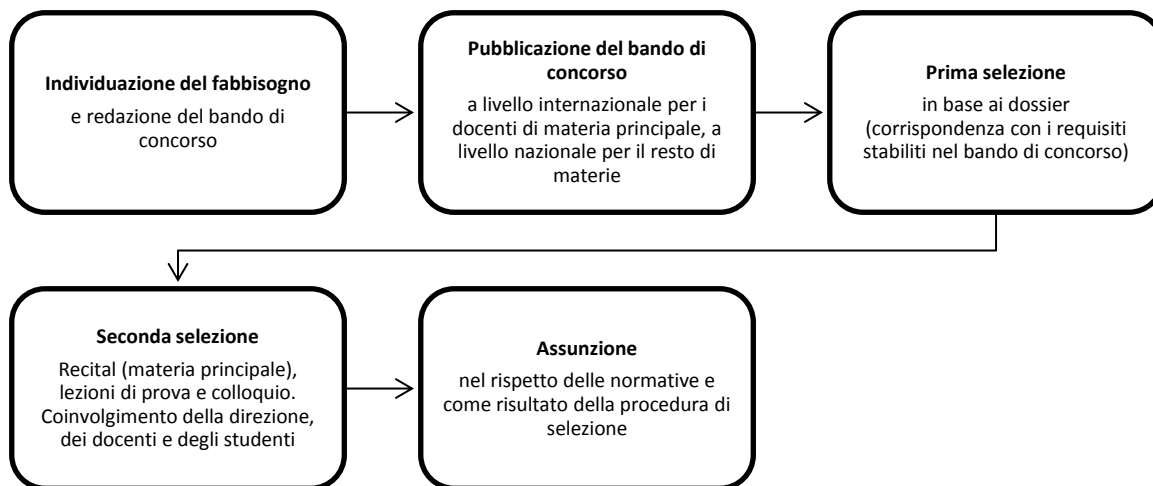
Docenti con competenze verificate in sede di assunzione, in particolare per l'ambito disciplinare e didattico. Per la SMUS: docenti con il titolo in Master of Arts in Music Pedagogy.

Attività e modalità operative

Al centro del processo, come elemento strategico determinante, sta la ricerca dei docenti. Il concorso d'assunzione di docenti di materia principale prevede di regola un recital, due lezioni di prova con studenti diversi ed un colloquio. Il pubblico interno (docenti e studenti) è ammesso sempre tranne che al colloquio. Per la SMUS, il docente deve essere in possesso di un Master of Arts in Music Pedagogy, quindi di una formazione pedagogica certificata.

La Fondazione CSI sostiene inoltre la formazione continua dei suoi collaboratori ed organizza corsi ed attività di formazione continua.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	di regola presente nella commissione d'assunzione con un membro con diritto di voto
Docenti	partecipazione con diritto di voto alle commissioni d'assunzione
Studenti	partecipazione con diritto di voto alle commissioni d'assunzione

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi. Tutte le candidature sono esaminate anche dal Responsabile G&D del CSI.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Verbali d'assunzione
- Verbali della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Sistema di gestione della formazione continua

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimento SUM
Referente	Responsabile FC SUM
Organo decisionale	Direzione SUM
MQ SUPSI	P6 - Sistema di gestione della formazione continua
Referente per la SUPSI	Responsabile FC SUM

Fa stato il relativo processo SUPSI.

Progetti di ricerca

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimento SUM
Referente	Delegato per la Ricerca SUM
Organo decisionale	Direzione SUM
MQ SUPSI	P7 - Progetti di ricerca e prestazioni di servizio, P7A
Referente per la SUPSI	Delegato per la Ricerca SUM

Obiettivi

Il processo definisce le modalità stabilite per la gestione di progetti di ricerca (acquisizione, esecuzione, valorizzazione dei risultati) con l'obiettivo di garantire eccellenza e uniformità nelle attività progettuali ed indicazioni per il miglioramento continuo.

Struttura

Il presente processo è un sotto-processo del Processo 7 della SUPSI.

Referente

Delegato per la Ricerca.

Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- LDA
- LPSU
- Regolamento sulle deleghe di competenze decisionali e di attività della SUPSI
- Regolamento per il personale accademico e il personale non assoggettato al CCL della SUPSI
- Direttive SUPSI
- RO CSI
- Strategia Fondazione CSI

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Direttive degli enti finanziatori
- Regolamento SUPSI per la tutela della proprietà intellettuale
- Direttiva sui mandati di ricerca e mandati di servizio
- Linea guida NDA
- Template Audit di progetto
- Template soddisfazione delle imprese

Indicatori

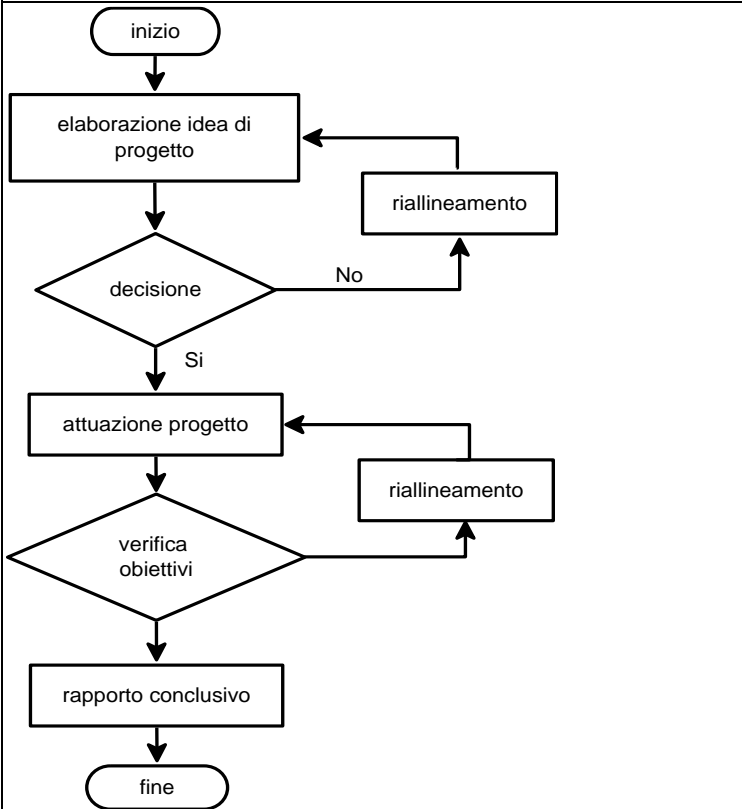
- % di progetti valutati nell'anno in corso rispetto a quelli terminati
- Progetti di ricerca in cooperazione con altri enti
- Mezzi terzi acquisiti
- Numero di prestazioni, ed ammontare, richieste dalla Formazione SUM

Attività e modalità operative

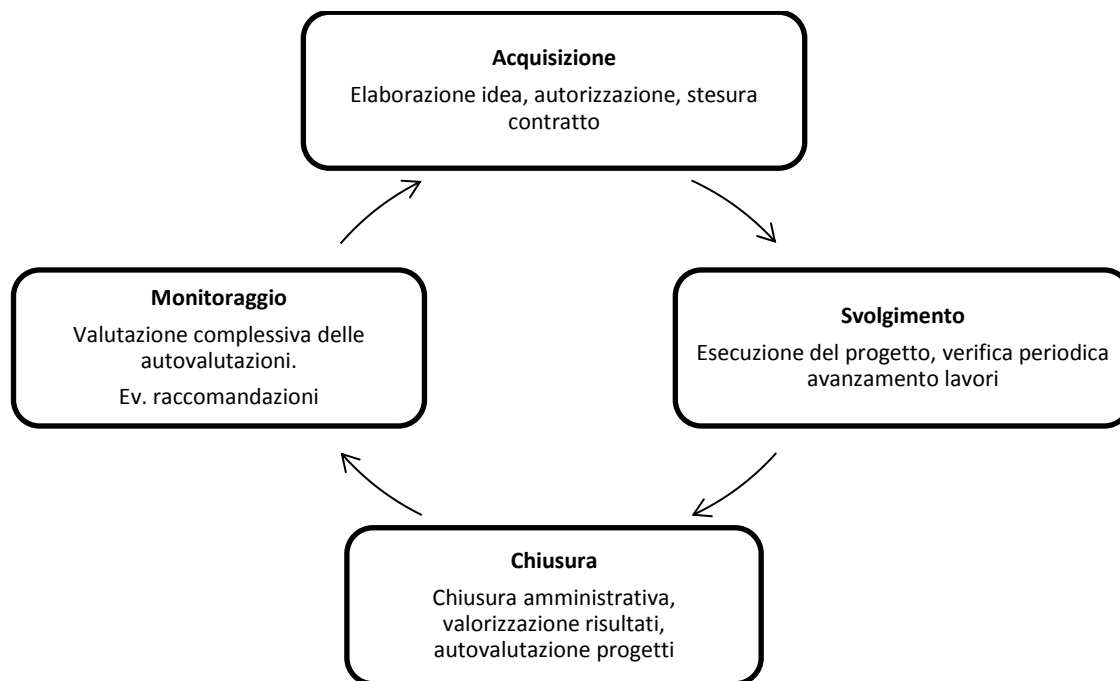
La riunione per la pianificazione della Ricerca coinvolge i professori ricercatori, i responsabili d'area, il Delegato per la ricerca, il membro di Direzione a cui è assegnato il mandato ed il Direttore SUM. Viene convocata dal Direttore SUM almeno una volta l'anno. Scopo della riunione è la pianificazione delle attività di ricerca e delle relative collaborazioni tra le aree e tra i mandati, con attenzione particolare al transfer ricerca-formazione. Per il resto fa stato il relativo processo SUPSI.

Nel caso di progetti di ricerca svolti in collaborazione con uno o più Dipartimenti SUPSI, la SUM-CSI segue le modalità definite dal manuale SUPSI per il relativo processo. Per la gestione di progetti di ricerca ideati, acquisiti e gestiti interamente dalla SUM viene messo in atto un processo specifico, che si svolge come segue:

- ◆ In fase di ideazione del progetto, il Delegato per la ricerca coordina la discussione con il membro di Direzione a cui è assegnato il mandato e con i Responsabili della Formazione (Performance, Pedagogia, Teorie e Composizione) allo scopo di verificare la rilevanza della proposta, valutare la pertinenza con il rispettivo ambito formativo, discutere le ricadute sulla pratica e garantirne l'eccellenza. Il budget viene definito in collaborazione con il Responsabile Amministrativo.
- ◆ Durante l'attuazione del progetto, il Delegato per la ricerca riferisce regolarmente alla Direzione SUM in merito ai suoi sviluppi.
- ◆ Al termine, il Delegato per la ricerca produce un rapporto conclusivo e un consuntivo da discutere con la Direzione SUM. La redazione di rapporti e i processi di valutazione sottostanno alle linee guida definite dalla comunità scientifica internazionale e alle richieste specifiche di eventuali enti finanziatori. La Direzione SUM è informata dell'esito del progetto e delle sue ricadute.

Attività	Descrizione
 <pre> graph TD Inizio([inizio]) --> Elaborazione[elaborazione idea di progetto] Elaborazione --> Decisione{decisione} Decisione -- No --> Riallineamento1[riallineamento] Riallineamento1 --> Elaborazione Decisione -- Si --> Attuazione[attuazione progetto] Attuazione --> Verifica{verifica obiettivi} Verifica -- No --> Riallineamento2[riallineamento] Riallineamento2 --> Attuazione Verifica -- Si --> Rapporto[rapporto conclusivo] Rapporto --> Fine([fine]) </pre>	<p>Il Delegato per la ricerca coordina la discussione per verificare la proposta ed il budget.</p> <p>In caso di criticità si migliora la proposta di progetto</p> <p>Durante l'attuazione il progetto viene monitorato</p> <p>Al termine, il Delegato informa sull'esito del progetto e produce un rapporto conclusivo</p>

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Ricercatori	parte attiva nell'ambito della pianificazione; autonomia nella dimensione dell'attività di ricerca
Studenti	diritto ad essere ascoltati nella misura del loro coinvolgimento nella Ricerca

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

Vale quanto stabilito dal relativo processo SUPSI.

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Prestazioni di servizio

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente	Responsabile PS SUM
Organo decisionale	Direzione SUM / Direzione di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P7 - Progetti di ricerca e prestazioni di servizio
Referente per la SUPSI	Responsabile PS SUM

Obiettivi

Il processo definisce le modalità stabilite per la gestione di prestazioni di servizio con l'obiettivo di garantire alta qualità a condizioni finanziarie corrette.

Struttura

Il presente processo è un processo autonomo della Fondazione CSI e, contemporaneamente, sotto-processo del Processo 7 della SUPSI.

Referente

Responsabile PS SUM.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- RO CSI
- Strategia CSI
- Direttive interne CSI

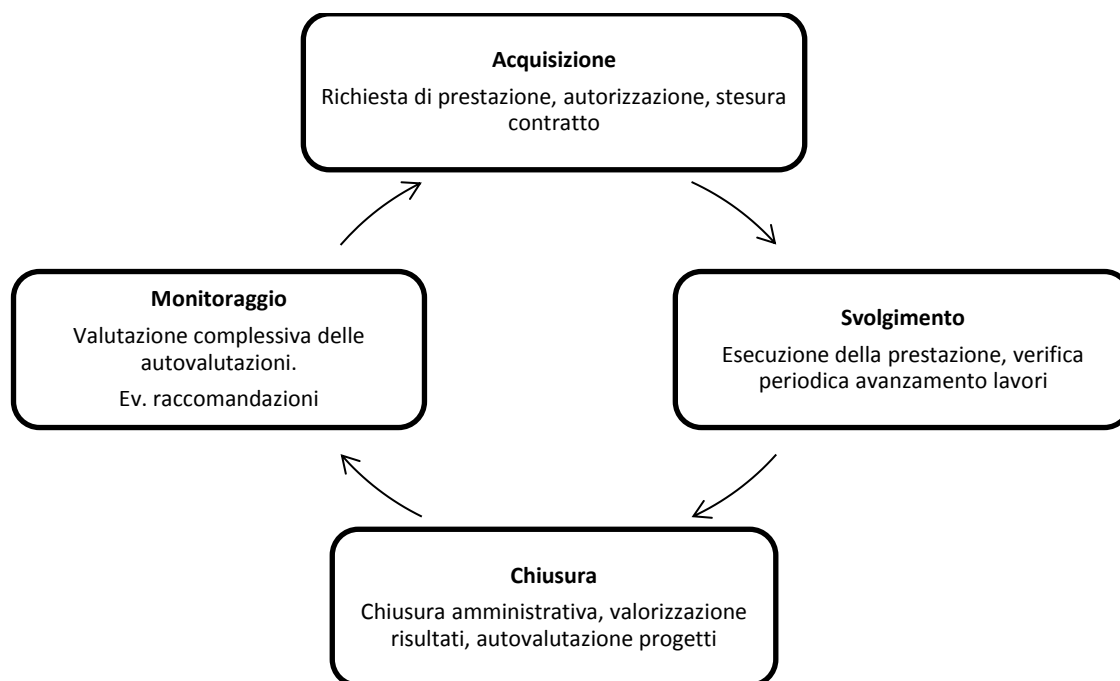
Indicatori

- Numero di prestazioni di servizio
- Grado di autofinanziamento

Attività e modalità operative

L'acquisizione delle prestazioni di servizio avviene da parte del Responsabile PS che si muove nei limiti delle normative del CSI, con attenzione particolare all'offerta di prodotti professionali a costi corretti, in controtendenza alla generale propensione agli abusi e al dumping salariale.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati; in parte coinvolti attivamente
Studenti	diritto ad essere ascoltati; in parte coinvolti attivamente

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Rapporto delle PS
- Dati economici CSI

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM e le PS nell'ambito della Ricerca.

Valutazione delle unità di ricerca

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimento SUM
Referente	Delegato per la Ricerca SUM
Organo decisionale	Direzione SUM
MQ SUPSI	P8 - Valutazione delle unità di ricerca e di servizio
Referente per la SUPSI	Delegato per la Ricerca SUM

Obiettivi

L'obiettivo del processo è di assicurare che la qualità della ricerca a livello dell'unità di ricerca (Istituti, Laboratori e Centri di competenze) sia gestita, monitorata e migliorata di continuo. Il processo si svolge a scadenza definita dalla Direzione SUPSI e coinvolge tutti i collaboratori dell'unità e i loro superiori.

Struttura

Il presente processo è un sotto-processo del Processo 8 della SUPSI.

Referente

Delegato per la Ricerca SUM.

Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- LPSU

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Protocollo per la valutazione della ricerca e di servizi in SUPSI (PVRs)
- Documento sugli indicatori della qualità di ricerca SUPSI (DSI)

Indicatori

- Numero degli audit conclusi
- Percentuale delle unità valutate rispetto al totale delle unità di ricerca e di servizio
- Percentuale degli obiettivi raggiunti rispetto alle condizioni formulate

Attività e modalità operative

Fa stato il relativo processo SUPSI.

Partecipazione

Fa stato il relativo processo SUPSI.

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

Vale quanto stabilito dal relativo processo SUPSI.

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Valutazione delle prestazioni di servizio

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente	Responsabile PS SUM
Organo decisionale	Direzione SUM / Direzione di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P8 - Valutazione delle unità di ricerca e di servizio
Referente per la SUPSI	Responsabile PS SUM

Obiettivi

L'obiettivo del processo è di assicurare che la qualità delle prestazioni di servizio sia gestita, monitorata e migliorata di continuo, e che l'offerta dei prodotti professionali avvenga a costi corretti in controtendenza alla generale propensione agli abusi e al dumping salariale.

Struttura

Il presente processo è un sotto-processo del processo 8 della SUPSI.

Responsabile

Responsabile PS SUM.

Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- LPSU
- RO CSI
- Strategia CSI
- RAV CSI

Normative e documentazioni specifiche di processo:

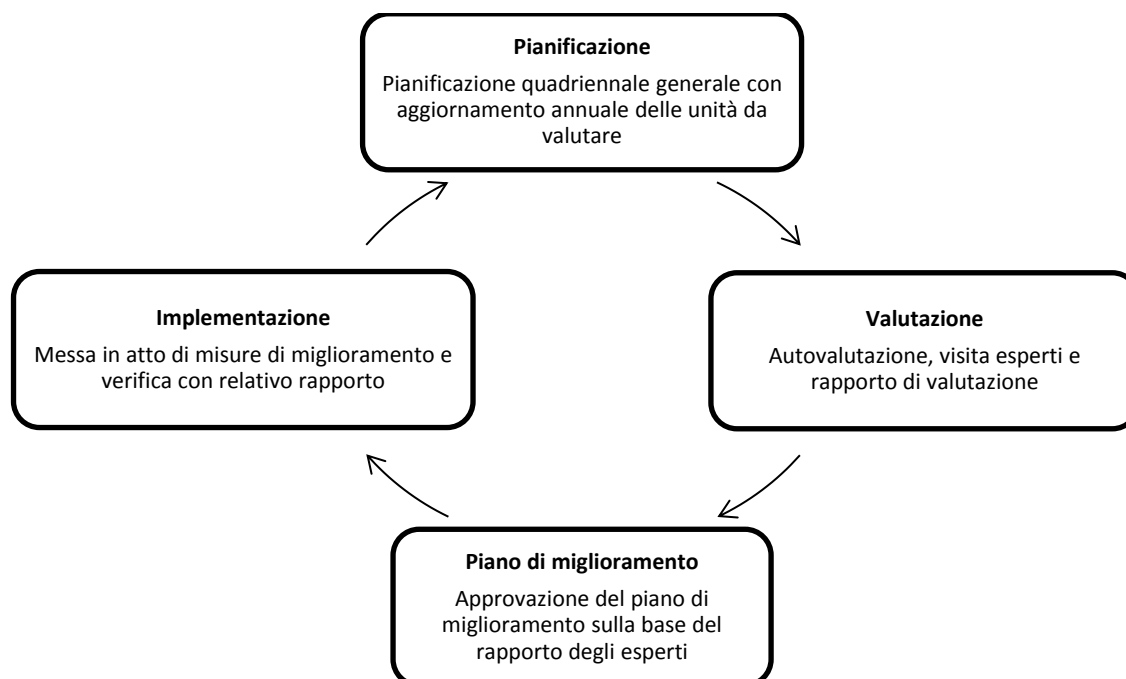
- PVRS SUPSI
- DSI SUPSI

Indicatori

- Feedback clienti
- Dati economici
- Tariffe medie

Attività e modalità operative

La valutazione viene fatta annualmente e dopo eventi particolari da parte delle direzioni di dipartimento, rispettivamente della Direzione di Fondazione CSI. Per le PS nell'ambito della Ricerca fa stato il relativo processo SUPSI.



Partecipazione

Tutti gli organi interni sono ascoltati nella misura in cui sono coinvolti nel singolo progetto. Per le PS nell'ambito della Ricerca fa stato il relativo processo SUPSI.

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione SUM e della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Dati finanziari
- Rapporti da peer review esterne

Per le PS nell'ambito della Ricerca fa stato il relativo processo SUPSI.

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM e le PS nell'ambito della Ricerca.

Proprietà intellettuale

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Direttori di Dipartimento
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P9 - Proprietà intellettuale
Referente per la SUPSI	Delegato per la Ricerca SUM

Obiettivi

Garantire il rispetto del quadro legale e normativo, così come i diritti di docenti, studenti e del CSI.

Struttura

Il processo non è strutturato in sotto-processi, anche se le modalità variano da un Dipartimento all'altro.

Referente

Direttori di Dipartimento.

Normative e documentazione di riferimento

- L USI-SUPSI
- R LUSI-SUPSI
- LDA
- RO CSI
- Regolamenti del personale SUM, PRE, SMUS
- Direttive CSI

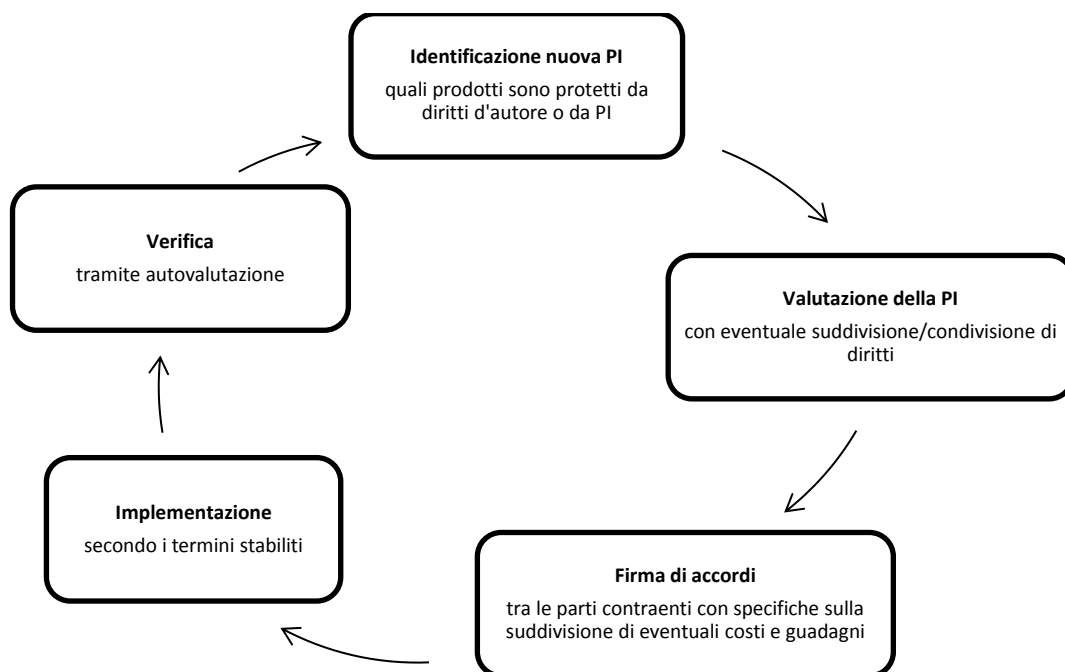
Indicatori

- RegISTRAZIONI
- SPARTITI
- Altri prodotti pertinenti

Attività e modalità operative

Il processo monitora tutti gli aspetti legati alla LDA, sia per quel che riguarda i diritti di terzi, sia per quel che riguarda i diritti di docenti, ricercatori e studenti, così come del CSI. Per la Ricerca fa stato il relativo processo della SUPSI.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione.



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

RAV CSI

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Partecipazione

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente	Direzioni di Dipartimento
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI / Direzioni di Dipartimento
MQ SUPSI	P10 - Partecipazione
Referente per la SUPSI	Direttore SUM

Obiettivi

Garantire la giusta partecipazione a collaboratori e studenti al fine di mantenere ed aumentare ulteriormente l'identificazione delle parti con il CSI.

Struttura

Il processo non è strutturato in sotto-processi, anche se gli obiettivi strategici variano da un Dipartimento all'altro.

Referente

Direttori di Dipartimento.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in EU Higher Education Area 2015
- L USI-SUPSI
- Standards de la participation estudiantine dans les hautes écoles spécialisées (VSS UNES USU)
- Documenti standard "Label Pre-College CH"
- Statuto della Fondazione CSI
- RO CSI
- Regolamenti del personale SUM, PRE, SMUS
- Regolamenti d'assunzione SUM, PRE, SMUS
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

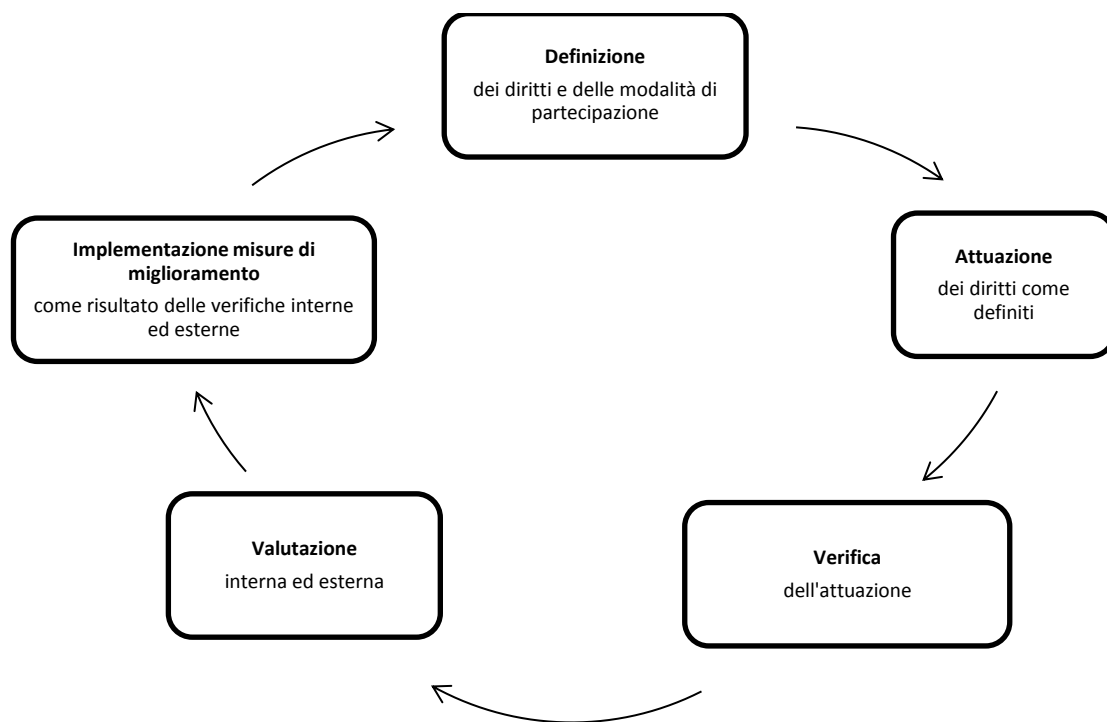
Indicatori

- Numero e tipologie delle riunioni degli/con gli organi partecipativi definitivi nel RO CSI
- Soddisfazione del personale ed identificazione con l'istituto
- Questionari studenti, in particolare le voci relative all'identificazione con l'istituto

Attività e modalità operative

Il diritto alla partecipazione è garantito a tutte le parti secondo la Legge, che sancisce il diritto ad essere ascoltati, e riguarda le riunioni docenti e quelle dei Servizi centrali. Inoltre è garantita la partecipazione a livello decisionale per quel che riguarda il personale docente e gli studenti in determinati ambiti, ad esempio nelle riunioni dei capigruppo e nelle commissioni di assunzione. Gli incontri con l'ASSUML possono avere entrambe le funzioni. È inoltre fondamentale la parte informale, dovuta al costante contatto con i singoli docenti.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Verbali Capigruppo
- Verbali incontri con ASSUML
- Verbali di assunzione
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Definizione delle normative

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Direzione di Fondazione CSI
Organo decisionale	Consiglio di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P11 - Definizione delle normative
Referente per la SUPSI	Direttore SUM

Obiettivi

Stabilire criteri e modalità relative alla definizione, la modifica o la soppressione delle normative del CSI, garantendone il monitoraggio e l'implementazione.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo, con varianti per i singoli dipartimenti.

Referente

Direzione di Fondazione CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- L USI-SUPSI
- Documenti standard "Label Pre-College CH"
- Statuto della Fondazione CSI
- RO CSI
- Regolamento delle firme CSI
- Sistema di controllo interno CSI
- Organigramma della Fondazione CSI
- Regolamenti del personale SUM, PRE, SMUS
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Indicatori

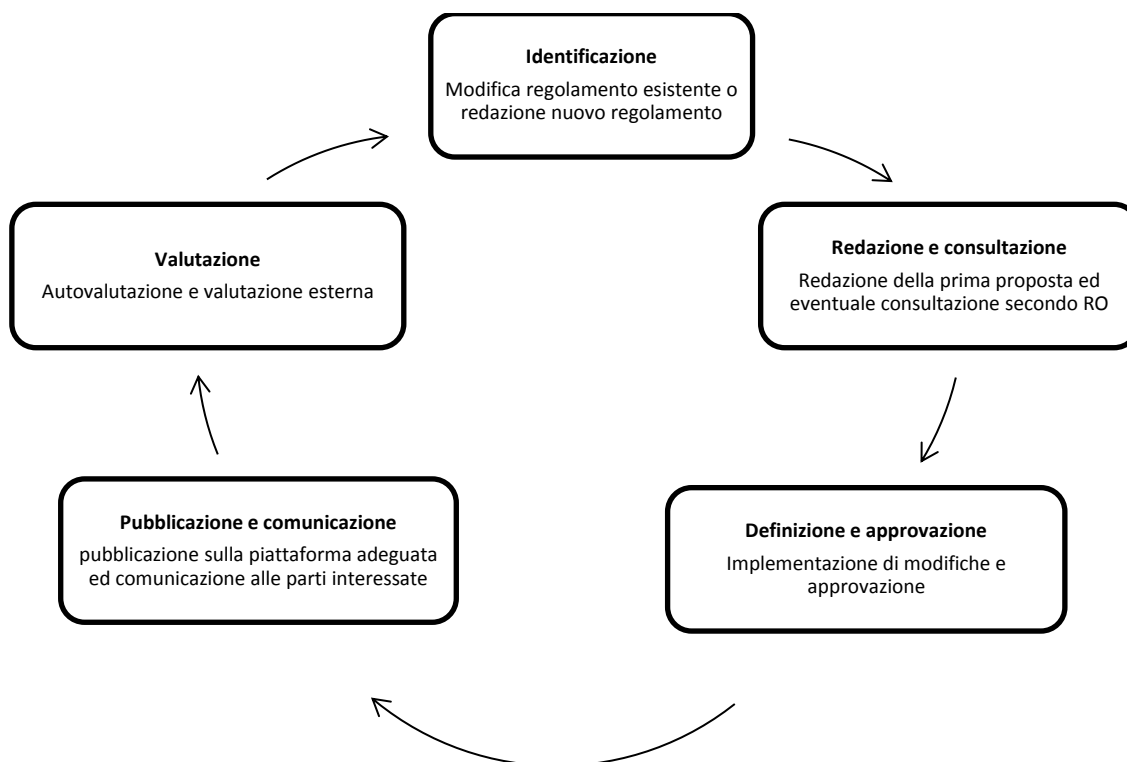
- Tempo intercorso tra l'inizio dei lavori e l'approvazione da parte dell'organo competente, e tra l'approvazione dell'organo competente e la pubblicazione della normativa
- Coinvolgimento nei lavori delle parti interessate dalla normativa
- Effettiva possibilità di accesso per le parti interessate alla normativa

Attività e modalità operative

Il processo è gestito operativamente dalla Direzione della Fondazione CSI o dalle Direzioni dei Dipartimenti, nel rispetto dei diritti partecipativi e delle competenze definite nel Regolamento organizzativo CSI.

La comunicazione alle parti interessate avviene da parte delle direzioni, solitamente tramite il servizio comunicazione, tramite i canali adeguati, ossia il sito web, la rete interna, la comunicazione personale in forma elettronica (o cartacea), così come i canali previsti dalle regole di partecipazione. Tutte le normative sono accessibili tramite la piattaforma interna Therefore.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltata, con poteri decisionali in determinati ambiti
Collaboratori	diritto ad essere ascoltata
Studenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Normative
- Elenco delle normative
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Indicatori

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente	Direzioni di Dipartimento
Organo decisionale	Direzioni di Dipartimento
MQ SUPSI	P12 - Indicatori
Referente per la SUPSI	Delegato QM CSI

Obiettivi

Raccogliere, organizzare, trasmettere ed archiviare gli indicatori richiesti e prodotti dai vari processi.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo, con varianti per i singoli dipartimenti.

Referente

Direzioni dei Dipartimenti.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- L USI-SUPSI
- CdP TI-SUPSI
- Documenti standard "Label Pre-College CH"
- Legge sul sostegno alla cultura del Canton Ticino
- Regolamento della legge sul sostegno alla cultura del Canton Ticino
- Statuto della Fondazione CSI

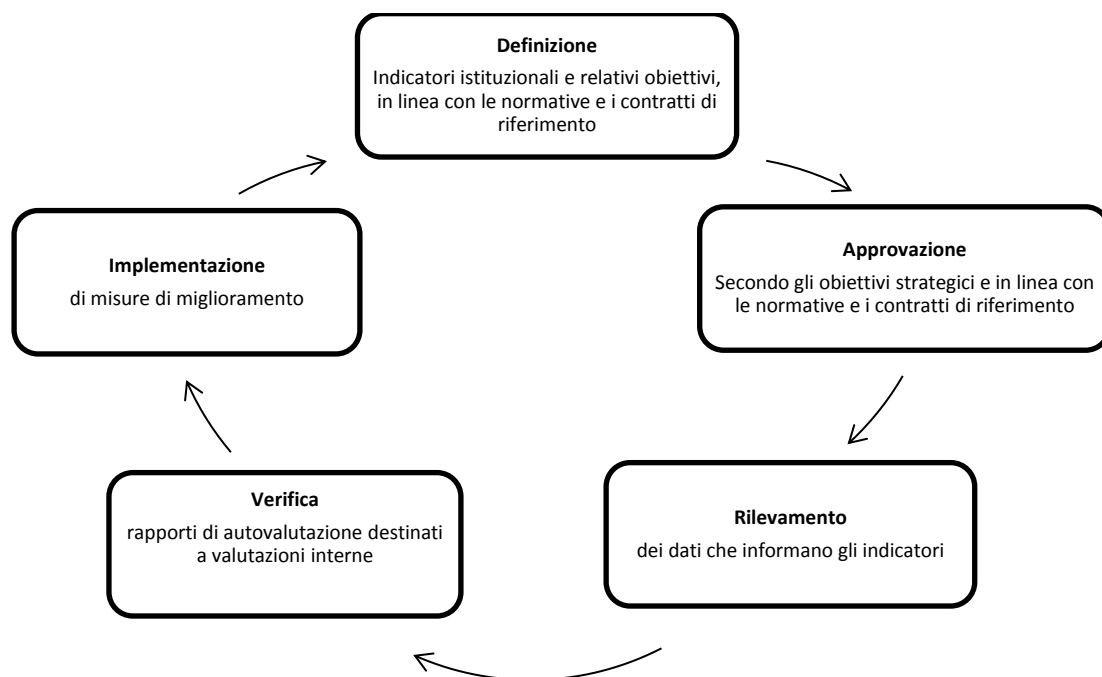
Indicatori

- Numero di indicatori rivistati ogni anno
- Percentuale di indicatori correttamente gestiti ogni anno

Attività e modalità operative

La raccolta degli indicatori è di competenza dei relativi uffici che li trasmettono agli organi competenti, rispettivamente al Delegato QM CSI che li raccoglie e li trasmette a sua volta a chi di dovere.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	è informata per le parti a lei pertinenti
Docenti	sono informati per le parti a loro pertinenti
Collaboratori	sono informati per le parti a loro pertinenti
Studenti	sono informati per le parti a loro pertinenti
Portatori d'interesse esterni	sono informati per le parti a loro pertinenti

Pari opportunità

Gli indicatori rilevati includono quelli relativi al Gender e alla Diversity.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Rapporto annuale CSI
- Rapporti specifici dipartimentali

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Pari opportunità

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Direzione di Fondazione CSI
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P13 - Pari opportunità
Referente per la SUPSI	Responsabile G&D CSI

Obiettivi

Garantire le pari opportunità a tutti i livelli del CSI.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo, con varianti per i singoli dipartimenti.

Referente

Direzione di Fondazione CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- Quadro legale svizzero

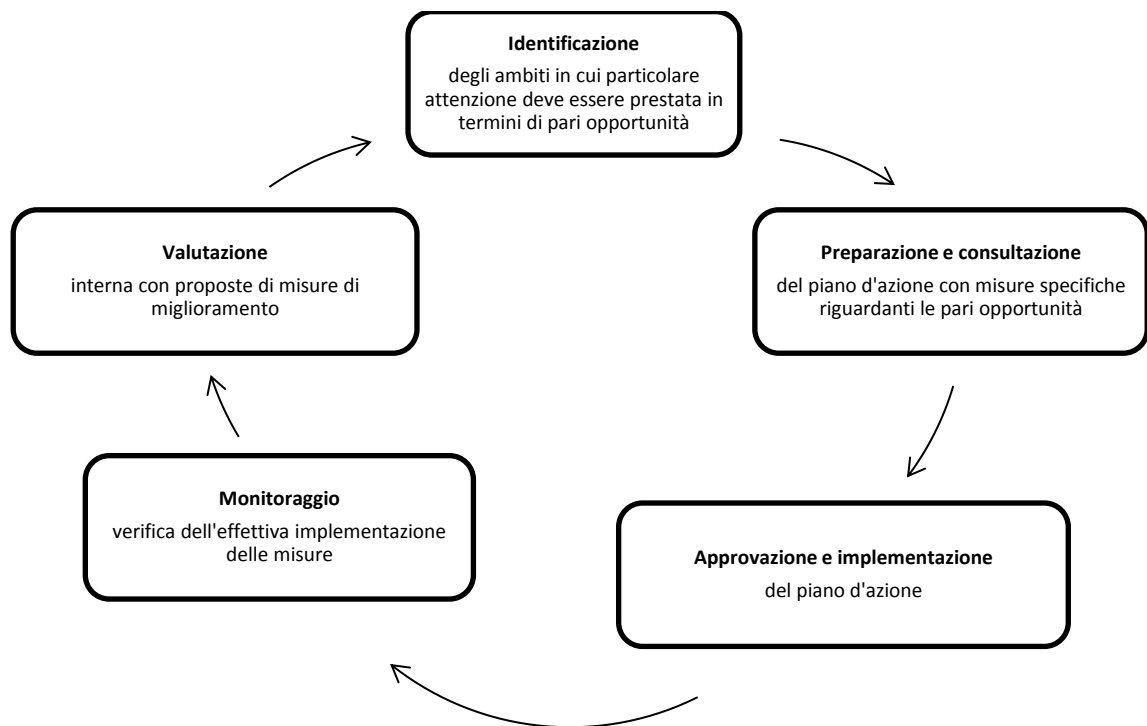
Indicatori

—

Attività e modalità operative

La presenza del responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI, così come a quelle della Direzione SUM, permette di prendere in considerazione gli aspetti G&D in tutte le decisioni, segnatamente quelle legate ad assunzioni e stipendi.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

È garantita l'informazione. I diritti di partecipazione sono legati ai processi specifici.

Pari opportunità

—

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

—

Rapporto con il MQ SUPSI

Il relativo processo SUPSI è parte integrante del presente processo per quanto concerne il Dipartimento SUM.

Gestione dei rischi

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Direzione di Fondazione CSI
Organo decisionale	Consiglio di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P14 - Gestione dei rischi
Referente per la SUPSI	Responsabile amministrativo CSI

Obiettivi

Identificare, valutare e monitorare i rischi che possono avere degli impatti negativi significativi per l'operato del CSI.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo.

Referente

Direzione di Fondazione CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- Quadro legale specifico

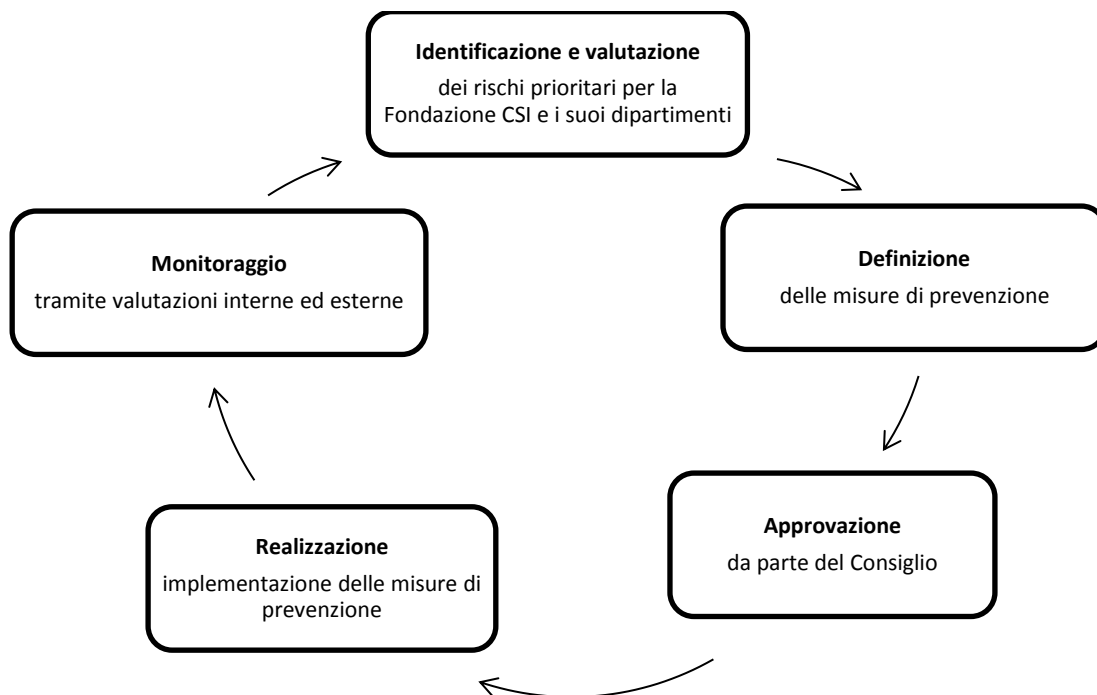
Indicatori

- Numero di misure attivate dalla Direzione di Fondazione CSI

Attività e modalità operative

L'analisi dei rischi, sentiti i controller esterni, è aggiornata annualmente dalla Direzione di Fondazione CSI e sottoposta al Consiglio di Fondazione CSI. È parte integrante del Sistema di controllo interno (SCI).

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti
Studenti	diritto ad essere ascoltati

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Analisi dei rischi aggiornata
- Rapporti interni ed esterni

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo sottostà inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Controlling esterno

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Direzione di Fondazione CSI
Organo decisionale	Consiglio di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P15 - Revisione interna
Referente per la SUPSI	Responsabile amministrativo CSI

Obiettivi

Verificare in primo luogo il rispetto del SCI nonché l'efficacia dei processi di controllo, di gestione dei rischi e di governance.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo.

Referente

Direzione di Fondazione CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- Quadro legale specifico
- SCI ed Analisi dei rischi CSI

Indicatori

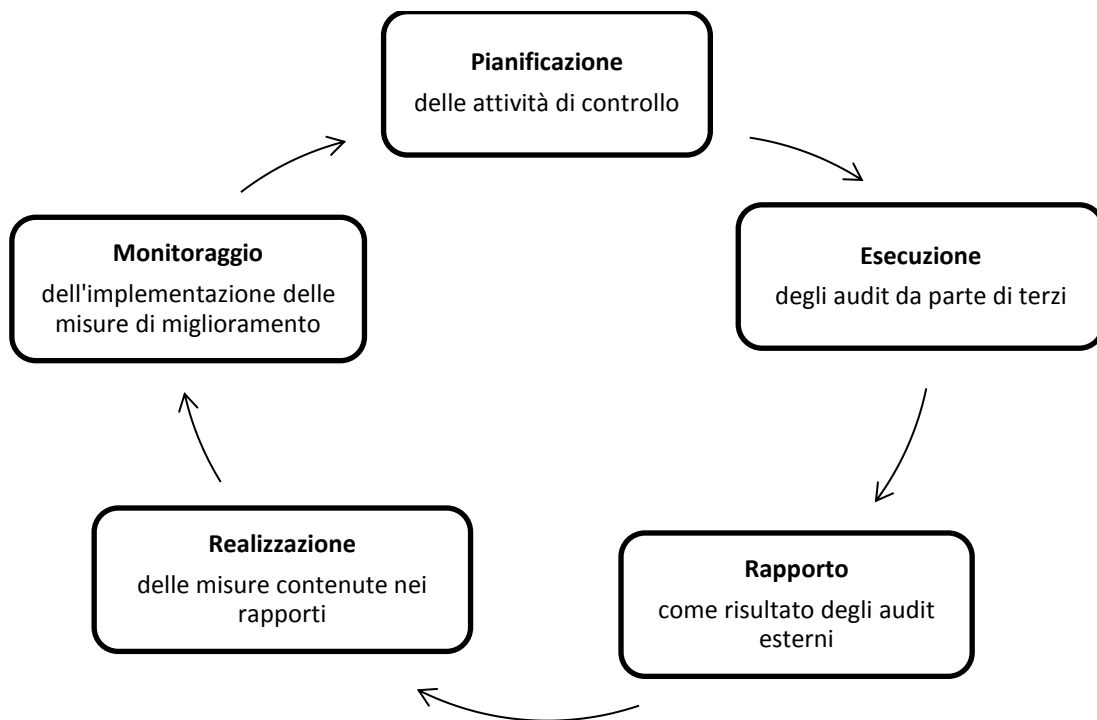
Numero di misure messe in atto dalla Direzione di Fondazione CSI.

Attività e modalità operative

Il controlling esterno è affidato dapprima (in itinere) ad una fiduciaria (Fidinam) e successivamente all'Organo di revisione. Oggetto principale del controlling, a parte gli aspetti puramente finanziari, è il rispetto del SCI, dato che il CSI si è sottoposto a procedura di revisione ordinaria (e non limitata).

Il controlling in itinere riferisce alle Direzioni di dipartimento, rispettivamente, alla Direzione di Fondazione CSI oppure, se necessario, al Consiglio di Fondazione CSI. La revisione esterna fa, come da Legge, capo al Consiglio di Fondazione CSI.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review)



Partecipazione

La partecipazione è contemplata nei modi ritenuti necessari dagli organi esterni.

Pari opportunità

–

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Rapporti interni ed esterni
- Rapporto di revisione

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo sottostà inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM, segnatamente per quel che riguarda la trasparenza finanziaria.

Collaboratori

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI e Dipartimenti CSI
Referente	Responsabile amministrativo CSI
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI / Direzioni di Dipartimento
MQ SUPSI	P16 - Collaboratori
Referente per la SUPSI	Responsabile amministrativo CSI

Obiettivi

Assicurare un corpo collaboratori qualificato, motivato ed adeguato alle esigenze.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo.

Referente

Responsabile amministrativo CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- RO CSI
- Regolamenti del personale SUM, PRE, SMUS
- Regolamenti d'assunzione SUM, PRE, SMUS
- Direttive interne CSI pertinenti
- Quadro legale

Indicatori

- Numero di domande per concorso
- Numero di domande qualificate per concorso
- Turnover del personale
- Numero di persone assunte, precedentemente legate al CSI in altra funzione

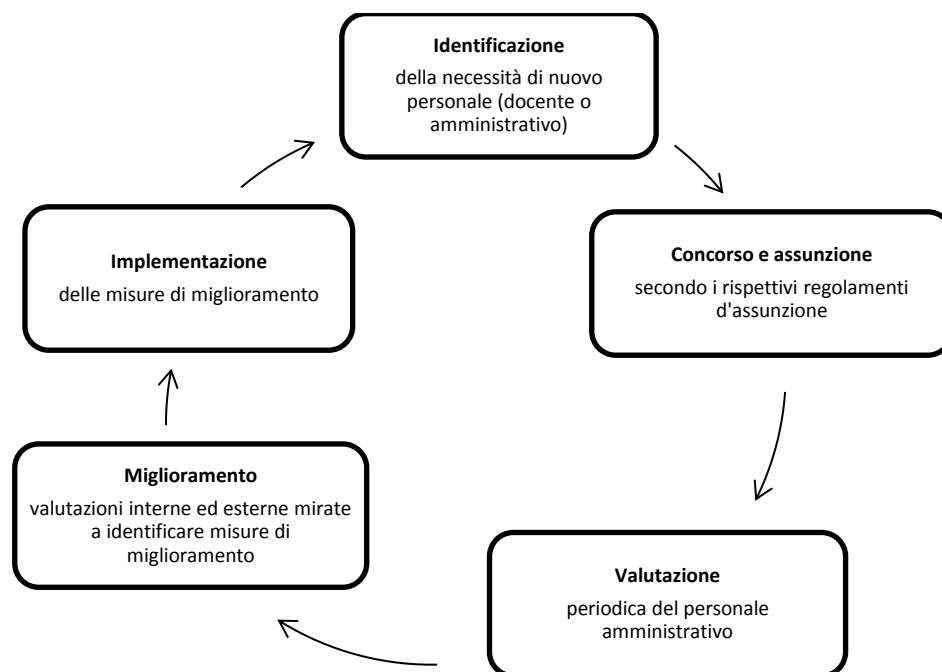
Attività e modalità operative

La pianificazione del personale è di competenza della Direzione di Fondazione CSI e delle Direzioni di Dipartimento, in quanto elemento strategico fondamentale. Il CSI procede solitamente per concorso internazionale (per il corpo docenti) o regionale (per il corpo amministrativo).

Le procedure sono disciplinate nei rispettivi regolamenti: prevedono solitamente, per i docenti, prove pratiche (recital), due lezioni di prova e colloqui, con coinvolgimento (con diritto di voto) di docenti e studenti.

La soddisfazione ed il coinvolgimento del personale sono obiettivi già contemplati nel processo dedicato alla partecipazione.

Il processo è regolarmente sottoposto ad autovalutazione ed a valutazione esterna (peer review).



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata; di regola coinvolta, con potere decisionale, nei concorsi d'assunzione
Docenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI, organo che ratifica le assunzioni, assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Verbali d'assunzione
- Verbali degli organi partecipativi
- Statistiche del personale

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Finanze e controlling

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Responsabile amministrativo CSI
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI / Direzioni di Dipartimento
MQ SUPSI	P17 – Finanze e Controlling
Referente per la SUPSI	Responsabile amministrativo CSI

Obiettivi

Raccogliere, organizzare, analizzare e mettere a disposizione le informazioni finanziarie necessarie al funzionamento del CSI.

Struttura

Il processo è strutturato in 7 sotto-processi:

- Piano di sviluppo finanziario
- Piano degli investimenti
- Preventivi SUM, PRE, SMUS
- Previsioni di chiusura SUM, PRE, SMUS
- Consuntivi SUM, PRE, SMUS
- Gestione della liquidità
- Sistema di controllo interno finanziario

Referente

Responsabile amministrativo CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- O-LPSU
- ASUP
- Richtlinien zur Rechnungsstellung im Rahmen der interkantonalen Fachhochschulvereinbarung (FHV)
- Quadro legale ordinario
- Manuale contabilità analitica Swissuniversities scuole universitarie professionali
- Indicazioni della Divisione della formazione professionale (DFP), per il PRE
- Indicazioni Label Pre-College CH
- Indicazioni della Divisione della cultura e degli studi universitari (DCSU), per la SMUS
- SCI CSI

Indicatori

- Scostamento % tra preventivo e consuntivo.
- Numero di mesi con liquidità insufficiente.
- Tasso % di solleciti rispetto alle fatture fornitori
- Numero di raccomandazioni rilevanti nei rapporti di revisione

Attività e modalità operative

La pianificazione finanziaria e degli investimenti avviene su richiesta del Consiglio di Fondazione CSI, della Direzione di Fondazione CSI o quando le condizioni quadro lo richiedono. Viene allestita dai direttori di dipartimento all'indirizzo della Direzione di Fondazione CSI ed approvata dal Consiglio di Fondazione CSI.

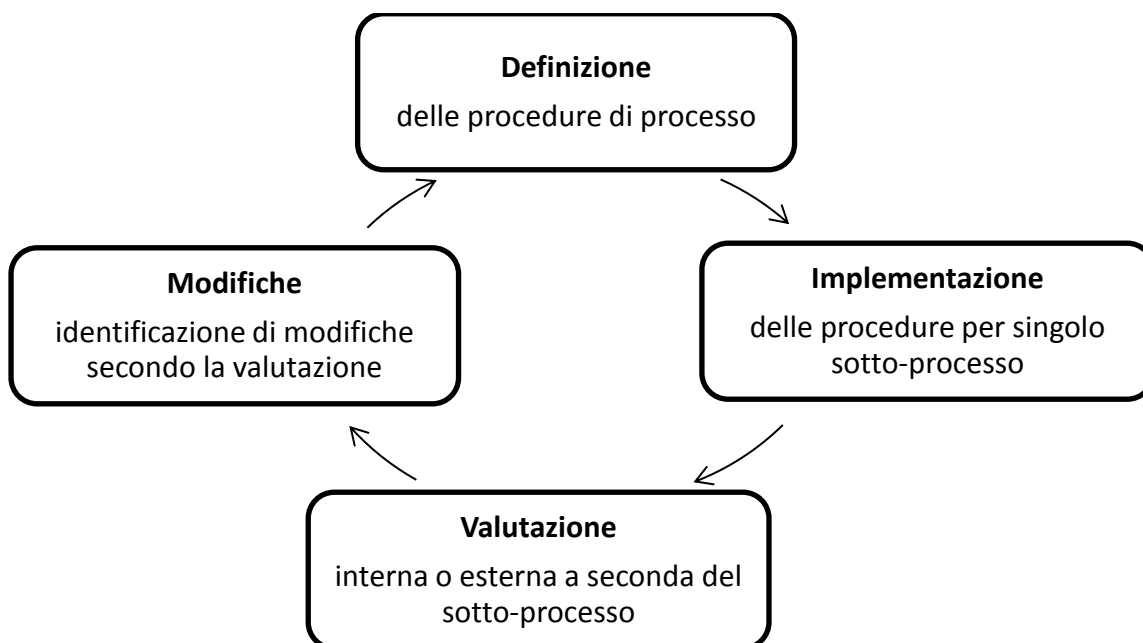
I preventivi sono formulati dai direttori di dipartimento a fine anno, all'indirizzo della Direzione di Fondazione CSI che li sottopone per approvazione al Consiglio di Fondazione CSI. Si basano sugli iscritti a fine maggio (il cui numero, per la gestione degli studenti per anno accademico, è a sua volta determinato dal preventivo precedente) e sulle pre-chiusure a fine agosto (fine anno accademico) e fine novembre (fine primo trimestre). I preventivi sono inoltrati alle istanze esterne di competenza: DCSU per la Scuola di musica, DFP per il Pre-College, e SUPSI per la SUM.

Le pre-chiusure sono preparate dai consulenti esterni e sottoposte ai direttori di dipartimento, rispettivamente la Direzione di Fondazione CSI che informa il Consiglio di Fondazione CSI dell'andamento.

I consuntivi sono preparati da consulenti esterni, discussi con i direttori di dipartimento e la Direzione di Fondazione CSI, e sottoposti per approvazione al Consiglio di Fondazione CSI. Sono inoltrati alle istanze esterne di competenza: DCSU per la Scuola di musica, DFP per il Pre-College, e SUPSI per la SUM.

La gestione della liquidità è di competenza del Responsabile amministrativo CSI, con coinvolgimento dei consulenti esterni, che informa per tempo la Direzione di Fondazione CSI nel caso di predicibili difficoltà. Il processo è continuo.

La gestione del sistema di controllo interno è di competenza del Responsabile amministrativo CSI che risponde alla Direzione di Fondazione CSI, che risponde a sua volta al Consiglio di Fondazione CSI. Il processo è continuo.



Partecipazione

La partecipazione è contemplata nei modi delle responsabilità finanziarie dei collaboratori e docenti.

Pari opportunità

—

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Pianificazione finanziaria
- Piano degli investimenti
- Preventivi, pre-chiusure e consuntivi
- Reporting Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)
- Rapporto di revisione
- RAV CSI

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo sottostà inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Gestione dell'informatica

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Responsabile Informatica CSI
Organo decisionale	Direzioni di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P18 - Gestione dell'informatica
Referente per la SUPSI	Responsabile Informatica CSI

Obiettivi

Garantire il supporto informatico necessario al funzionamento del CSI.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo, con varianti per i singoli dipartimenti.

Referente

Responsabile informatica CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- Strategia svizzera digitale 2016
- Swissuniversities - Strategia nazionale Open access
- Linee guida e piano d'azione strategia svizzera digitale 2018
- E-gouvernement Svizzera
- Strategia nazionale per la protezione della Svizzera contro i rischi cibernetici (SNPC) della Confederazione 2018-22
- Legge federale sulla protezione dei dati
- Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)
- RO CSI
- Direttive interne CSI

Indicatori

- Account aperti / operativi

Attività e modalità operative

Il servizio cura tutto l'impianto informatico e le sue componenti, necessari per il funzionamento della CSI-SUM (account, e-mail, server, software e hardware, tra altri) secondo la pianificazione approvata dalla Direzione di Fondazione CSI.

La gestione di tutte le risorse informatiche è affidata al Responsabile IT della Fondazione CSI che si occupa di gestire sia le risorse interne che quelle affidate a terzi. I servizi affidati a terzi sono:

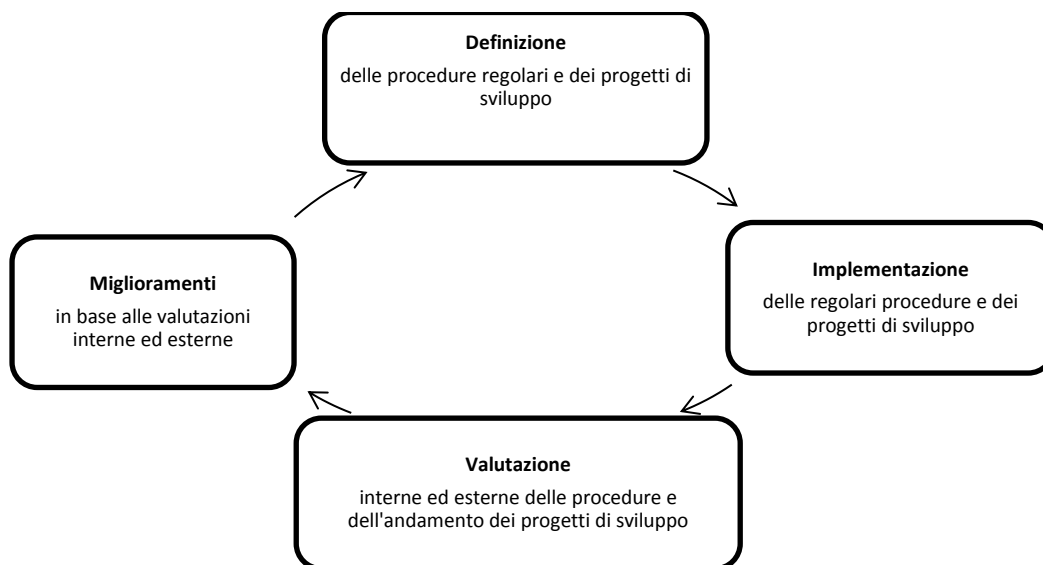
- ◆ Server: Università della Svizzera italiana
- ◆ Account email: Google Inc.
- ◆ Sistema di prenotazione delle aule: Asimut Software
- ◆ Gestione documentale: Therefore Corporation GmbH
- ◆ Gestione sito web: Visiva Sagl
- ◆ Account universitari (NeiID e Windows SUPSI): Servizio informatico SUPSI

◆ Gestione contabile: Fidinam SA

Tutte le altre risorse sono gestite internamente con occasionali interventi da parte di terzi (come ad esempio sul sistema gestionale Amadeus).

Il Responsabile IT coordina con tutti i dipartimenti della Fondazione CSI l'implementazione di migliorie ai diversi sistemi e, dopo approvazione della Direzione di Fondazione, l'implementazione di nuove soluzioni.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).



Partecipazione

Docenti	diritto ad essere ascoltati
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati

Pari opportunità

—

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Rapporto annuale
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Logistica

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Responsabile amministrativo CSI
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI
MQ SUPSI	P19 - Real Estate e Facility Management
Referente per la SUPSI	Responsabile amministrativo CSI

Obiettivi

Assicurare la gestione integrale, tecnica ed economica degli immobili, dei mobili e del parco strumenti del CSI.

Struttura

Il processo è strutturato in quattro sotto-processi :

1. Facility management
2. Acquisti
3. Acquisti strumenti
4. Manutenzione strumenti

Referente

Responsabile amministrativo CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- LPSU
- Direttive per le costruzioni e il calcolo delle spese che danno diritto ai sussidi federali per le costruzioni (Direttive per il calcolo dei sussidi) applicabili a costruzioni universitarie e a costruzioni per scuole universitarie professionali, della Conferenza dei sussidi federali versati per le costruzioni (CSC)
- Regole generali della costruzione, tutte le leggi, normative, prescrizioni e direttive in vigore. In particolare le norme SIA (Società svizzera degli ingegneri e degli architetti) e normative cantonali e federali
- Leggi e ordinanze concernenti la legge sul lavoro (OLL 1/2/3/4), segnatamente quelle inerenti la protezione contro gli incendi e l'accessibilità per gli invalidi motulesi
- Concordato intercantonale sugli appalti pubblici (CIAP), legge cantonale sulle commesse pubbliche (LCPubb), regolamento di applicazione della legge sulle commesse pubbliche e del concordato intercantonale sugli appalti pubblici (RLCPubb / CIAP)
- Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES)
- Direttive interne CSI

Indicatori

- Costo / m²
- Costi accessori / m²
- Reclami per lo stato degli strumenti musicali

Attività e modalità operative

A Facility management

Il Responsabile amministrativo del CSI si occupa della gestione ordinaria dell'infrastruttura (apertura, chiusura, pulizia, affitti, ecc.) e coordina con la Direzione di fondazione CSI gli aspetti di gestione straordinaria.

B Acquisti

Il Responsabile amministrativo del CSI si occupa del coordinamento degli acquisti, avendo cura di iniziare il processo dal contributo degli interessati, rispettando il sistema di controlli interni e le deleghe di responsabilità.

C Acquisti strumenti

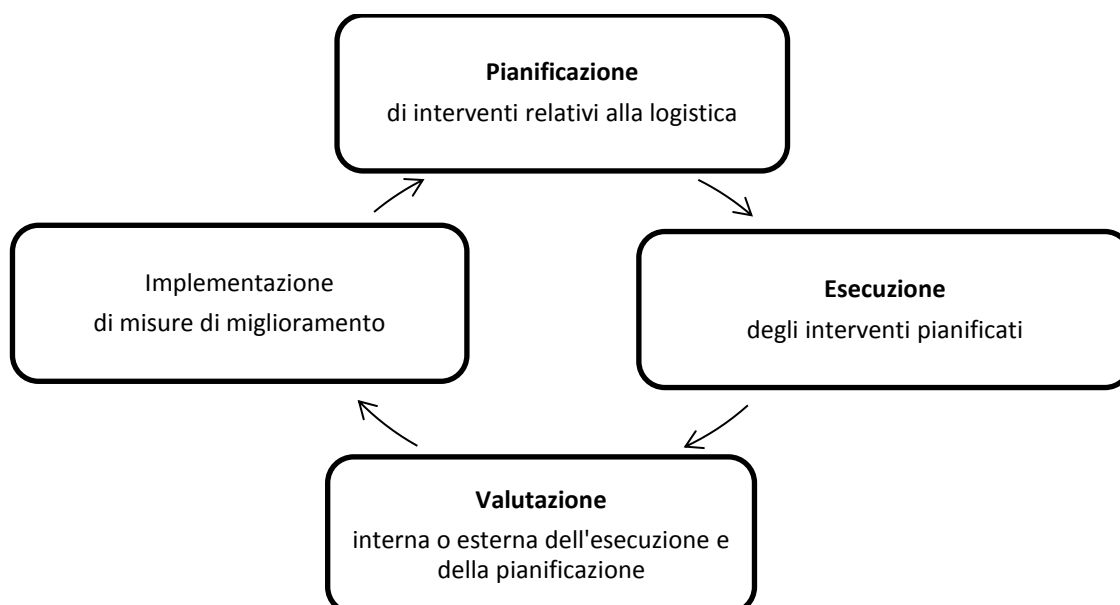
Per il CSI il parco strumenti è una questione prioritaria. Il Responsabile amministrativo coordina l'acquisto dei nuovi strumenti raccogliendo le esigenze dei musicisti, seguendo le indicazioni della direzione e rispettando il sistema di controlli interni e le deleghe di responsabilità.

D Manutenzione strumenti

Il Responsabile amministrativo CSI gestisce e coordina i diversi tipi d'interventi. Di norma viene privilegiata l'affidamento al manutentore di fiducia del docente musicista. E' stato elaborato un elenco dei manutentori abituali, soggetto ad un aggiornamento costante.

Autovalutazione, valutazione esterna e miglioramento

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione e valutazioni esterne tramite il SCI e/o peer review.



Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati, con poteri decisionali in determinati ambiti

Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Rapporto finanziari
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Mobilità studenti e collaboratori

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimento SUM
Referente	International relations delegate SUM
Organo decisionale	Direzione SUM
MQ SUPSI	P20 - Mobilità studenti e collaboratori
Referente per la SUPSI	International relations delegate SUM

Fa stato il relativo processo SUPSI, nel rispetto delle disposizioni finanziarie stabilite dal CSI.

Ciclo di vita degli studenti

Versione	24.02.2020
Livello	Dipartimenti CSI
Referente SMUS	Direzione SMUS
Referente PRE	Direzione PRE
Referente SUM	Responsabile SA SUM
Organo decisionale SMUS	Direzione SMUS
Organo decisionale PRE	Direzione PRE
Organo decisionale SUM	Direzione SUM
MQ SUPSI	P21 - Ciclo di vita degli studenti
Referente per la SUPSI	Responsabile SA SUM

Obiettivi

Permettere una visione e gestione coerente, e documentata, del percorso degli studi, dalla propedeutica musicale agli studi universitari fino alla formazione continua.

Struttura

Il processo è strutturato in un unico processo, con varianti per i singoli dipartimenti.

Referente

Direzione SMUS, Direzione PRE, Responsabile SA SUM.

Normative e documentazione di riferimento

- Regolamento degli studi PRE, SUM
- Regolamenti degli esami SUM
- Regolamenti SMUS
- Direttive interne CSI
- Materiale informativo Dipartimenti

Indicatori

- quota drop-out SUM
- dati performativi PRE
- numero ricorsi
- numero iscrizioni SMUS

Attività e modalità operative

Il processo contempla il percorso dello studente dai primi corsi della SMUS fino alla FC della SUM, per quel che riguarda la gestione amministrativa, ma anche la consulenza e l'orientamento nelle diverse fasi degli studi.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione ed a valutazioni esterne (peer review).

Partecipazione

Commissione consultiva	diritto ad essere ascoltata
Docenti	diritto ad essere ascoltati
Collaboratori	diritto ad essere ascoltati
Studenti	diritto ad essere ascoltati

Pari opportunità

La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione SUM assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro.

Documentazione prodotta come risultato del processo***Rapporto con il MQ SUPSI***

Il presente processo si riferisce inoltre al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.

Comunicazione

Versione	24.02.2020
Livello	Fondazione CSI
Referente	Delegata per la Comunicazione CSI
Organo decisionale	Direzione di Fondazione CSI / Direzioni di Dipartimento
MQ SUPSI	P22 - Comunicazione organizzativa
Referente per la SUPSI	Responsabile operativa comunicazione CSI

Obiettivi

Garantire una corretta e mirata comunicazione interna ed esterna con particolare attenzione alla recettività dei destinatari dei messaggi.

Struttura

Il processo è strutturato in due sotto-processi fortemente interconnessi:

- comunicazione interna
- comunicazione esterna

Referente

Delegata per la Comunicazione CSI.

Normative e documentazione di riferimento

- Regolamento organizzativo CSI
- Direttive interne CSI
- Materiale cartaceo
- Newsletter elettroniche
- Comunicazioni cartacee
- RAV CSI
- Rapporti di valutazione esterna (peer review)

Indicatori

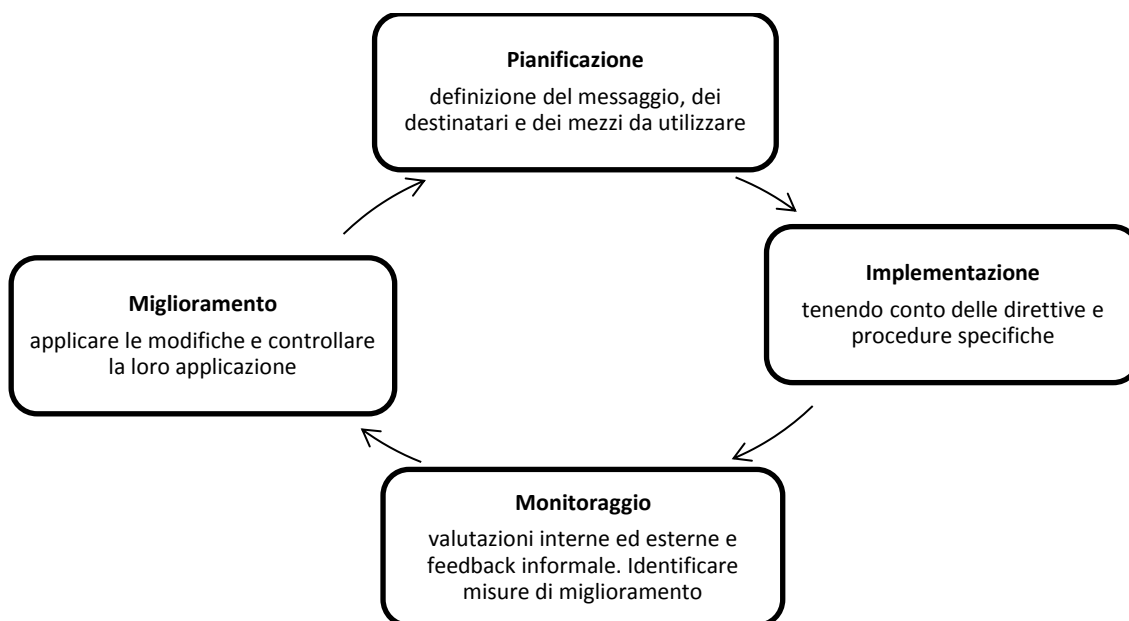
- Pubblico presente agli eventi principali
- Dati di accesso al sito web
- Modifiche annuali al sito web

Attività e modalità operative

Entrambi i sotto-processi partono dall'analisi dei messaggi e dalla definizione dei destinatari, sempre con le condizioni quadro di limitare la comunicazione all'essenziale (per natura e forma del messaggio come per scelta del canale di comunicazione), al fine di ottenere il maggior impatto presso i reali o previsti destinatari.

Oltre alla comunicazione personale il CSI pubblica tutte le informazioni pertinenti sul proprio sito web, segnatamente quelle legate alla formazione ed agli eventi. Informa regolarmente sulle proprie attività, sia tramite rapporti pubblici (incluso il Rapporto annuale SUPSI), sia tramite il proprio sito web. I collaboratori e docenti sono regolarmente informati tramite newsletter interne.

Il processo viene regolarmente sottoposto ad autovalutazione ed a valutazione esterna (peer review).



Partecipazione

Tutte le parti sono sentite nel quadro dei normali diritti partecipativi.

Pari opportunità

Il rispetto delle pari opportunità è un elemento fondamentale della politica del CSI. La presenza del Responsabile G&D del CSI alle riunioni della Direzione di Fondazione CSI assicura il rispetto dei relativi principi.

Sostenibilità

Il rispetto della sostenibilità, segnatamente economica, è una premessa indispensabile per l'attività di un'istituzione culturale e formativa privata senza scopo di lucro. L'orientamento strategico di mirare alla qualità ed all'impatto della comunicazione e di combattere lo spamming della comunicazione contribuisce ad un uso responsabile delle risorse.

La dimensione musicale culturale è un elemento chiave della strategia comunicativa.

Documentazione prodotta come risultato del processo

- Rapporti d'attività
- Dépliant, materiale cartaceo ed elettronico rivisti
- Sito web aggiornato
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Rapporto con il MQ SUPSI

Il presente processo fa inoltre riferimento al relativo processo SUPSI, per quanto concerne le parti contemplate dal Contratto d'affiliazione della SUM.