

Modello di rafforzamento della qualità CSI (MRQ)

1. Obiettivi

Il modello di rafforzamento della qualità (MRQ) del Conservatorio della Svizzera italiana (CSI) definisce la struttura e l'organizzazione del Sistema di garanzia della qualità (SGQ), in applicazione del Concetto di qualità (CQ) del CSI.

Il MRQ del CSI si prefigge i seguenti obiettivi:

- sostenere il raggiungimento degli obiettivi previsti nell'ambito della politica per la qualità e della strategia approvate dal Consiglio di Fondazione CSI;
- disporre di processi, procedure e strumenti che consentano di valutare e sviluppare le attività chiave;
- permettere di sviluppare la qualità dei processi e delle attività chiave tanto sul piano istituzionale che individuale.

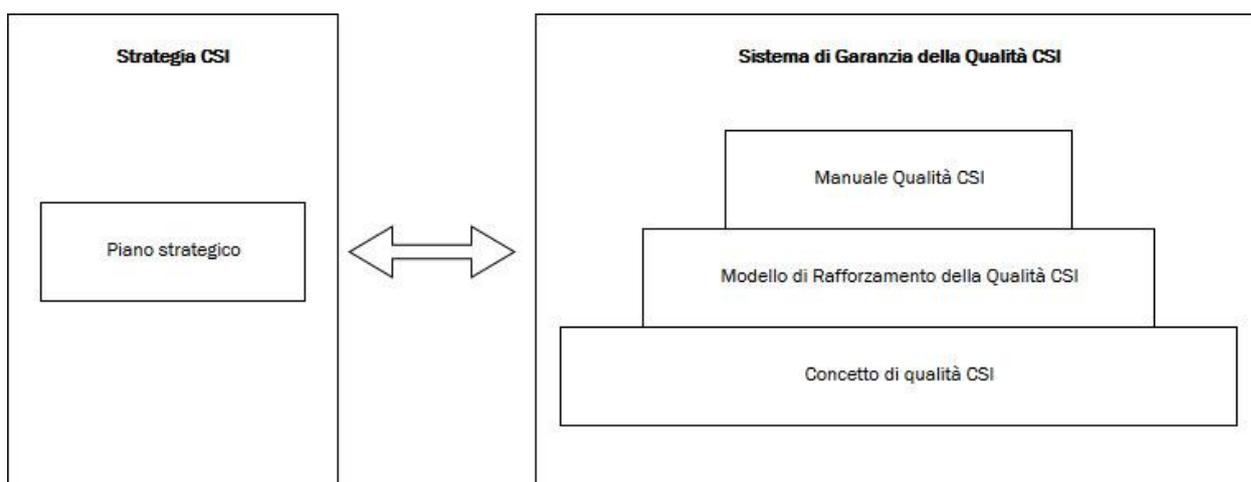


Figura 1 Diagramma del Sistema di Garanzia della Qualità CSI

2. Struttura

Il MRQ si basa sui seguenti approcci conosciuti nell'ambito della garanzia della qualità:

- la modellizzazione della nostra organizzazione tramite un insieme di selezionati processi chiave, puntualmente definiti e descritti nel Manuale Qualità CSI (MQ);
- lo sviluppo della qualità dell'intera istituzione tramite l'adozione, per ogni singolo processo, di un ciclo di miglioramento continuo strutturato in quattro fasi (ciclo PDCA o ciclo di Deming): pianificazione (Plan), realizzazione (Do), valutazione (Check), azione (Act).
- il periodico confronto critico sulle modalità di garanzia della qualità, che prevede costanti discussioni con peer esterni, in particolare per quanto concerne i processi riguardanti i dipartimenti Pre-College (PRE) e Scuola universitaria di Musica (SUM).

In questo senso, il presente MRQ può essere rappresentato graficamente come segue:

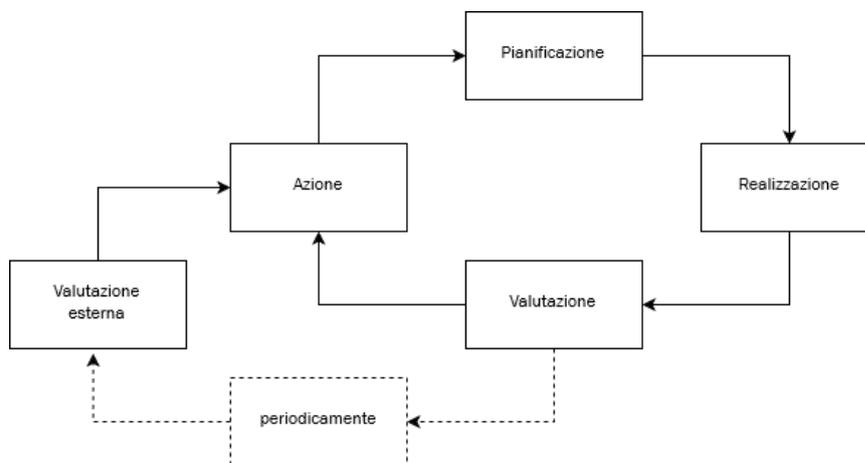


Figura 2 Diagramma del MRQ del CSI

Il MRQ prevede dei processi chiave, fra loro interconnessi. Sono correlati agli standard di qualità applicabili all'accreditamento istituzionale e attuano le prescrizioni previste dalla Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU).

- Strategia
- Valutazione del portafoglio della formazione
- Valutazione del percorso formativo
- Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti
- Competenze del corpo docente
- Sistema di gestione della formazione continua
- Progetti di ricerca
- Prestazioni di servizio
- Valutazione dell'unità di ricerca
- Valutazione delle prestazioni di servizio
- Proprietà intellettuale
- Partecipazione
- Definizione delle normative
- Indicatori
- Pari opportunità
- Gestione dei rischi
- Controlling esterno
- Collaboratori
- Finanze e controlling
- Gestione dell'informatica
- Logistica
- Mobilità studenti e collaboratori
- Ciclo di vita degli studenti
- Comunicazione

I processi enunciati riguardano in parte la Fondazione CSI e in parte singoli dipartimenti. Le specifiche sono chiaramente definite nel MQ.

3. Indicatori

La maggior parte degli indicatori è prestabilita da relative disposizioni a monte, a livello federale (indicatori con valenza finanziaria), a livello cantonale (Contratto di prestazione per la SUM, disposizioni della Divisione della formazione professionale per il PRE), a livello istituzionale (strategie SUPSI e CSI). Per quanto concerne il PRE, valgono inoltre le disposizioni stabilite a livello del "Label Pre-College CH".

4. Responsabilità

Come stabilito nel Regolamento d'organizzazione (RO) del CSI, la qualità è sotto la diretta responsabilità delle Direzioni di Dipartimento per i processi che riguardano i singoli dipartimenti, e della Direzione di Fondazione CSI per i processi che riguardano la Fondazione. La Direzione di Fondazione CSI è responsabile del SGQ e risponde al Consiglio di Fondazione CSI.

5. Organizzazione

L'organizzazione interna avviene secondo le strutture della Fondazione CSI. La reportistica si orienta, per motivi di sinergie, alle scadenze della SUPSI.

6. Rapporto con il MAQ della SUPSI

Per quanto riguarda la SUM, il MRQ fa anche riferimento al MAQ della SUPSI. Nel caso di divergenze tra MRQ e MAQ, rispettivamente tra singoli processi a livello di MQ, sono sollecitati i comprovati organi di clearing (Consiglio SUM, RO art. 5.2), al fine di trovare delle soluzioni nel rispetto del Contratto di affiliazione.

Lugano, 25.02.2020