

Manuale qualità CSI-SUM

Sistema di garanzia della qualità



Indice

Indice	2
Introduzione al Manuale qualità CSI-SUM	3
Governance.....	4
Strategia.....	5
Gestione e sviluppo della qualità.....	9
Gestione dei rischi.....	15
Comunicazione organizzativa	21
Mandati	23
Monitoraggio dell'offerta e dell'efficacia della formazione base (MFB)	24
Valutazione del percorso formativo da parte degli studenti (VPF).....	32
Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti (VIS).....	35
Sviluppo e accompagnamento didattico del corpo accademico	38
Sistema di gestione della formazione continua	41
Valutazione dei progetti e dei risultati della ricerca e dei servizi.....	45
Valutazione della ricerca e dei servizi dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate.....	50
Supporto.....	53
Collaboratori	54
Finanze e Controlling.....	57
Gestione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT).....	59
Acquisti e logistica.....	61
Biblioteche e documentazione	64

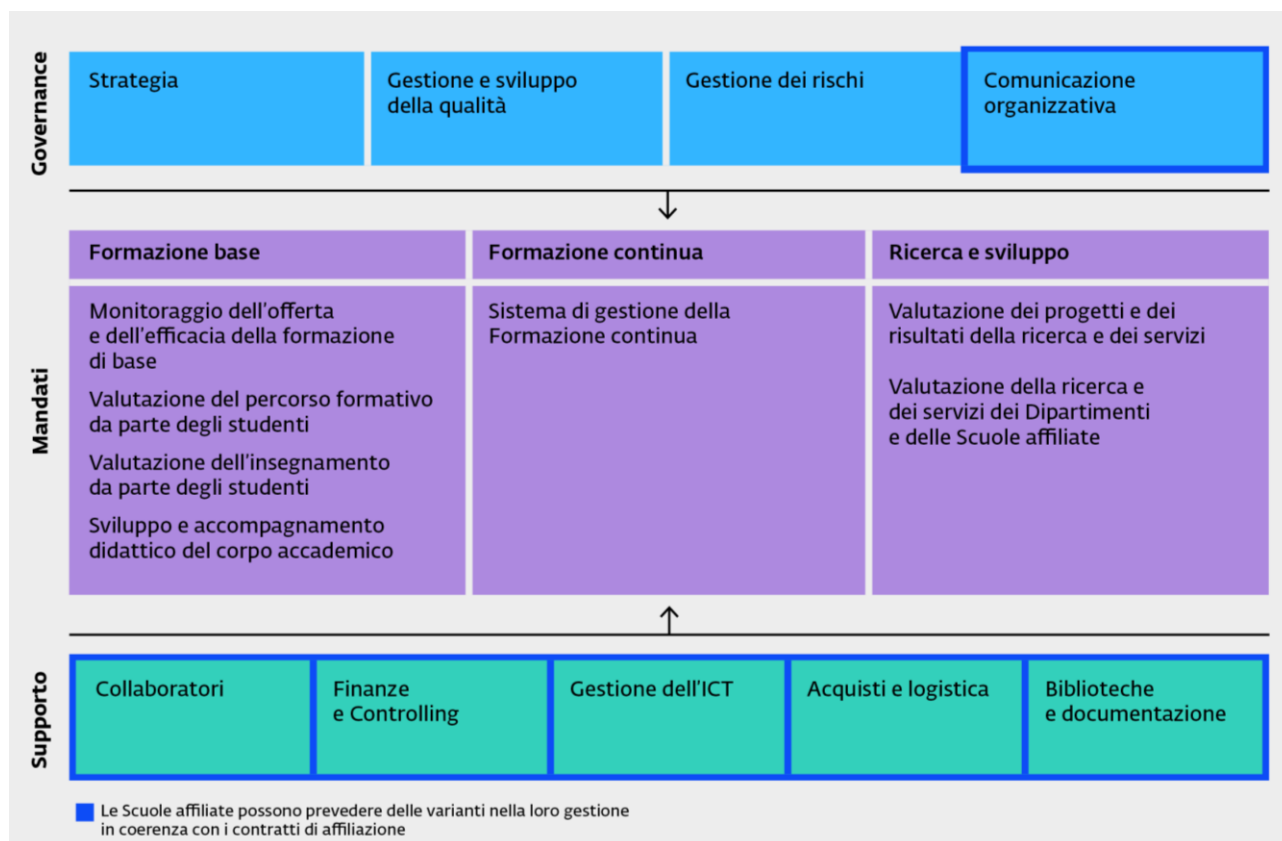
Introduzione al Manuale qualità CSI-SUM

Il Manuale qualità CSI-SUM (MQ CSI-SUM) ha lo scopo di sviluppare operativamente la Politica e la strategia della qualità (PSQ) e il Modello di assicurazione della qualità (MAQ) pubblicati sul sito web della SUPSI alla pagina <https://www.supsi.ch/qualita>.

Il MQ CSI-SUM descrive i processi e le attività chiave ritenute prioritarie da parte della Direzione SUPSI e dalla Direzione CSI per garantire lo sviluppo della qualità e del suo Sistema di garanzia della qualità (SGQ) e funge da riferimento per le attività di CSI-SUM.

Il MQ CSI-SUM integra i medesimi processi della SUPSI, con la distinzione tra processi applicati in maniera unitaria alla SUPSI e processi gestiti in maniera più autonoma da parte nostra, denominati “varianti”, coerentemente con i contratti di affiliazione.

Il MQ CSI-SUM è organizzato sulla base della mappa dei processi definita nel MAQ:



La qualità dei mandati istituzionali e del nostro SGQ rimangono l'obiettivo permanente della SUPSI e del CSI-SUM, coerentemente a quanto definito dalla Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU) e alla relativa ordinanza.

È quindi di fondamentale importanza la partecipazione e l'adesione di tutti i collaboratori ai principi fondanti della PSQ, in un'ottica di continuo miglioramento.

Sul nostro sito istituzionale del CSI-SUM dedichiamo una pagina alla qualità per garantire piena aderenza ai principi fondanti <https://www.conservatorio.ch/it/scuola-universitaria/sistema-qualit%C3%A0>

Governance

Strategia

1. Obiettivi

Il processo si prefigge di definire i criteri e le modalità operative da adottare per la definizione della Strategia quadriennale della SUPSI e per il relativo monitoraggio. Precisa nel contempo i ruoli degli organi coinvolti nella sua elaborazione e le necessarie correlazioni con il Sistema di garanzia della qualità (SGQ) e con i Contratti di prestazione fra la SUPSI e il Cantone, correlati al Messaggio di politica universitaria cantonale corrispondente.

2. Campo di applicazione

Il processo viene applicato dalla SUPSI e dalle Scuole affiliate.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabili per la messa in atto:

- Consiglio SUPSI
- Consigli delle Scuole affiliate
- Direzione SUPSI
- Direzioni Formazione base, Formazione continua, Direzione Ricerca, sviluppo e trasferimento della conoscenza
- Direzioni Dipartimenti
- Direzioni Scuole affiliate
- Direzione amministrativa
- Servizi della Direzione generale
- Ufficio sostenibilità con il Gruppi sostenibilità SUPSI e FFHS
- Servizio Gender and Diversity con la Rete Gender and Diversity
- Servizio Comunicazione istituzionale con la Rete comunicazione

Forme partecipative:

- Membri delle Direzioni dei Dipartimenti, delle Scuole affiliate e Responsabili dei Servizi amministrativi e della Direzione generale
- Collaboratori tramite Collegi dei Dipartimenti, Servizi e Scuole affiliate
- Commissioni consultive (per i Piani di azione dei DIP/SA)

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Legge cantonale sulle scuole universitarie (LSU) e relativa ordinanza
- Accordi di affiliazione SUPSI – Scuole affiliate (documenti non pubblicati, ma disponibili su richiesta)

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Pianificazione strategica in vista del messaggio sulla promozione dell'educazione, della ricerca e dell'innovazione (ERI) 2025-2028 di swissuniversities
- Politica universitaria cantonale 2025-2028: Università della Svizzera italiana, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana, Dipartimento formazione e apprendimento e accordi intercantonali del settore universitario
- Template utilizzato per l'elaborazione dei Piani di azione (Documento non pubblicato)
- Guida allo strumento di monitoraggio istituzionale (Documento non pubblicato)

5. Indicatori

- Elaborazione e approvazione dei Piani di azione dei Dipartimenti, Scuole affiliate, Mandati e altri Piani d'azione specifici.
- Grado di raggiungimento delle misure espresse nei Piani di azione dei Dipartimenti, Scuole affiliate, Mandati e altri Piani d'azione specifici.
- Indicatori sulla comunicazione della strategia e degli obiettivi della stessa integrati nel sondaggio di clima.

6. Modalità operative/di valutazione

Il processo a livello operativo è attuato dal Direttore generale con il coinvolgimento della Direzione SUPSI e porta il Consiglio SUPSI ad approvare, con un orizzonte di 10 anni, la filosofia istituzionale (visione, missione, valori, principi guida) e gli Orientamenti strategici (OS).

Su questa base, ogni 4 anni la Direzione e il Consiglio SUPSI definiscono le Linee progettuali da attuare sia a livello istituzionale che di singola unità.

Gli obiettivi individuali dei collaboratori vengono correlati, nel limite del possibile, agli OS e alle Linee progettuali.

Quale bilancio complessivo d'implementazione della Strategia, il processo prevede la redazione di un Rapporto di bilancio della Strategia al termine del quadriennio.

Il Rapporto di bilancio intermedio a metà periodo, allestito tramite l'analisi di quanto contenuto nella Piattaforma di monitoraggio istituzionale (SharePoint), costituisce una base per la definizione della Strategia del quadriennio successivo. Il Rapporto di bilancio della Strategia può generare degli aggiustamenti sulla Strategia successiva, a quel momento già in fase di implementazione.

Sulla base della Strategia SUPSI sono elaborati i Piani di azione:

- dei mandati istituzionali della Formazione base, Formazione continua, Ricerca, sviluppo e trasferimento della conoscenza,
- dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate. Per il CSI-SUM, il piano di azione contempla anche gli obiettivi stabiliti dalla Fondazione CSI nella sua strategia,
- dei Servizi amministrativi e dei Servizi della Direzione generale,
- della Sostenibilità,
- delle Pari opportunità diversità e inclusione,
- della Comunicazione.

A supporto della Strategia SUPSI possono inoltre essere elaborati ulteriori documenti strategici, come la Strategia Logistica e la Strategia Risorse umane con una durata temporale più estesa rispetto al quadriennio.

I membri di Direzione SUPSI di riferimento sono responsabili per l'elaborazione e la realizzazione dei Piani di azione di propria competenza. Nelle loro responsabilità sono supportati dalle rispettive Direzioni di Dipartimento, Commissioni e gruppi interdipartimentali oltre che responsabili e collaboratori di riferimento.

Al Consiglio SUPSI compete l'approvazione della parte istituzionale della Strategia:

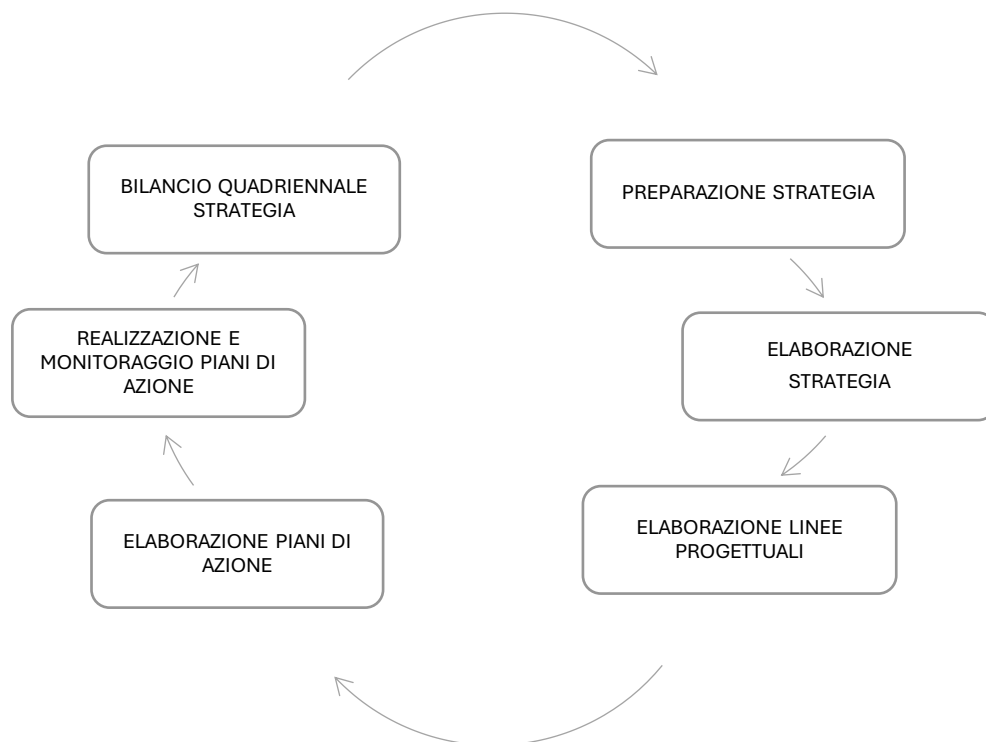
- Missione-Visione-Valori e Orientamenti strategici, con orizzonte temporale di 10 anni,
- Principi guida (ancorati nel nostro Codice etico),
- Linee progettuali (quali ambiti strategici prioritari per il quadriennio).

Il Consiglio SUPSI delega alla Direzione SUPSI la definizione di dettaglio dei contenuti delle Linee progettuali e dei relativi Piani d'azione.

La fase di monitoraggio è di responsabilità della Segreteria di Direzione, che si avvale della collaborazione delle assistenti di Direzione e più in generale dai collaboratori responsabili per la messa in atto delle azioni e delle misure a esse correlate.

Ogni responsabile designato per le azioni / misure aggiorna periodicamente le misure dei Piani d'azione nello Strumento di monitoraggio istituzionale.

Nel sottostante ciclo di applicazione sono rappresentate le fasi principali del processo. I colori rappresentano la periodicità (10 anni, 4 anni):



s	Periodicità	Descrizione	Responsabilità
Preparazione strategia	10 anni	Transfer risultati bilancio strategia precedente. Analisi ambiente interno / esterno.	Direttore Generale Direzione SUPSI
Elaborazione strategia	10 anni	Definizione e approvazione della Missione/Visione/Valori/Principi guida. Definizione e approvazione degli Orientamenti strategici (OS).	Direzione SUPSI Consiglio SUPSI
Elaborazione linee progettuali	4 anni	Definizione e approvazione delle Linee progettuali ogni 4 anni sulla base degli OS.	Direzione SUPSI Consiglio SUPSI
Elaborazione piani di azione	4 anni	Definizione e approvazione dei Piani di azione ogni 4 anni sulla base degli OS e LP definiti.	Membri Direzione SUPSI Responsabili Servizi/Uffici Direzione SUPSI
Realizzazione strategia, piani di azione	4 anni	Realizzazione della Strategia SUPSI con i Piani di azione. Implementazione sulla base delle responsabilità definite nei diversi documenti. Aggiornamento periodico delle azioni / misure nello Strumento di monitoraggio istituzionale.	Direzione SUPSI Responsabili definiti nei Piani di azione e Strategie Settoriali Collaboratori delegati per monitoraggio
Bilancio strategia	4 anni	Bilancio a fine quadriennio della Strategia e dei relativi Piani di azione.	Direttore Generale Direzione SUPSI

La valutazione interna e il rispettivo miglioramento del processo avvengono mediante un monitoraggio sulla base dei feedback raccolti dai gremi e dai collaboratori coinvolti. Questi riguardano le modalità di partecipazione, l'integrazione dei diversi piani, la documentazione e l'impostazione della procedura.

Gli incontri con il Consiglio e la Direzione SUPSI in cui vengono approvati o presentati i vari documenti consentono di definire gli elementi per il miglioramento della procedura.

Il periodico sondaggio di clima, il raggiungimento dei diversi indicatori, le misure del SGQ e la valutazione dei rischi a frequenza biennale sono inoltre elementi che vengono presi in considerazione nelle valutazioni interne.

Il processo è soggetto a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come previsto dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

7. Sostenibilità e pari opportunità

La tabella seguente specifica in quali momenti all'interno del processo vengono considerati i temi Sostenibilità e Pari opportunità:

Fase	Input da parte del RP	Output da parte del Responsabile Sostenibilità e Pari opportunità
Elaborazione strategia	Partecipazione del Coordinatore Sostenibilità e Responsabile Servizio Gender and Diversity negli incontri per la definizione delle linee progettuali. Il RP strategia consulta il gruppo di lavoro sostenibilità e la rete Gender and Diversity sulla bozza della strategia istituzionale.	Proposta di integrazione dei temi all'interno degli Orientamenti strategici. Riscontro da parte del gruppo di lavoro sostenibilità e della rete Gender and Diversity sulla bozza della strategia istituzionale.
Elaborazione linee progettuali	Partecipazione del Coordinatore Sostenibilità e Responsabile Servizio Gender and Diversity negli incontri per la definizione delle linee progettuali. Il RP strategia consulta il gruppo di lavoro sostenibilità e la rete Gender and Diversity sulla bozza della strategia istituzionale.	Proposta di integrazione dei temi all'interno delle Linee Progettuali. Riscontro da parte del gruppo di lavoro sostenibilità e della rete Gender and Diversity sulla bozza della strategia istituzionale.
Elaborazione piani di azione	Nell'elaborazione dei Piani di azione consultazione del Coordinatore Sostenibilità e Responsabile Servizio Gender. Per i Piani d'azione dipartimentali/SA sono consultate/i le persone referenti di ciascun Dipartimento o Scuola Affiliata.	Proposta per integrare delle azioni concernenti i rispettivi temi all'interno dei singoli Piani di azione.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Intranet	Sito web
Documenti operativi			
Piano strategico	X	X	X
Piano strategico e finanziario (inserito nel Messaggio di politica universitaria cantonale)			
Piani di azione dei mandati istituzionali della Formazione base, Formazione continua, Ricerca e servizio		X	X
Piani di azione dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate		X	X
Piano di azione sostenibilità e pari opportunità diversità e inclusione		X	X
Piano di azione Servizi amministrativi, dei Servizi della Direzione generale e comunicazione		X	
Azioni / misure con relativi aggiornamenti degli stati di avanzamento e integrati nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporto di bilancio quadriennale della Strategia (termine del quadriennio)		X	
Documenti di valutazione			
Evidenze relative alle valutazioni interne svolte		X*	
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X*	

*Pubblicazione in accordo con Direttore Generale.

Gestione e sviluppo della qualità

1. Obiettivi

Il processo si prefigge di definire le responsabilità e le modalità operative da adottare per le pratiche di aggiornamento, di valutazione, di miglioramento e di sviluppo del Sistema di garanzia qualità (SGQ), in applicazione della Politica e strategia della qualità (PSQ) e del Modello di assicurazione qualità (MAQ).

Fornisce gli elementi per:

- definire le linee guida per la strutturazione dei processi e le modalità di attuazione delle valutazioni interne e esterne di processo,
- valutare in che misura la partecipazione è coerentemente definita e applicata,
- valutare in che misura i temi relativi alla sostenibilità e alle pari opportunità sono stati integrati a livello di processo e di SGQ (sistema),
- valutare gli elementi di miglioramento derivanti da ogni processo e integrarli in una visione sistemica, affinché siano adeguatamente valorizzati nel loro insieme e permettano lo sviluppo del SGQ con le sue aree di miglioramento,
- definire la struttura e le modalità di attuazione del Riesame SGQ quadriennale e del Monitoraggio intermedio per garantire uniformità e chiarezza nella valutazione e nella rendicontazione del SGQ sia a livello processo che di sistema,
- garantire che gli eventuali oneri e raccomandazioni scaturiti dalla procedura di accreditamento istituzionale vengano adeguatamente integrati nel SGQ.

2. Campo di applicazione

Il processo è applicato dalla SUPSI e dalle Scuole affiliate al fine di coordinare il miglioramento continuo del SGQ in modo integrato e sistemico. Rappresenta inoltre un riferimento operativo per la gestione delle pratiche volte allo sviluppo della qualità nei singoli processi.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile del sistema SGQ:

- Direttore Generale

Responsabili per la messa in atto:

- Consiglio SUPSI
- Direzione SUPSI
- Commissione di coordinamento qualità
- Servizio qualità

Forme partecipative¹:

- Collaboratori
- Studenti
- Alumni
- Portatori d'interesse esterni

¹ Ogni processo al Capitolo 3 definisce in dettaglio le modalità operative di coinvolgimento per il buon funzionamento del SGQ.

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli istituti di ricerca
- Legge cantonale sulle scuole universitarie (LSU) e relativa ordinanza
- Statuto SUPSI
- Accordi di affiliazione SUPSI – Scuole affiliate (Documenti non pubblicati)

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Politica e strategia della qualità
- Modello di assicurazione della qualità
- Manuale Qualità SUPSI
- Manuali Qualità ATD, CSI-SUM, FFHS, SUPSI Landquart
- Guida alle valutazioni esterne di processo
- Guida allo strumento di monitoraggio istituzionale
- Matrice di struttura dei processi SGQ
- Matrice dei processi con correlazioni con i temi sostenibilità e pari opportunità
- Matrice delle forme partecipative dei processi

5. Indicatori

- Numero di misure di miglioramento implementate a seguito del Riesame quadriennale e con Monitoraggio intermedio,
- Numero e tipologie di oneri e raccomandazioni ricevuti a seguito della procedura di accreditamento istituzionale,
- Valutazioni esterne svolte e concluse (rispetto a quelle pianificate) nel corso del quadriennio di riesame.

6. Modalità operative / di valutazione

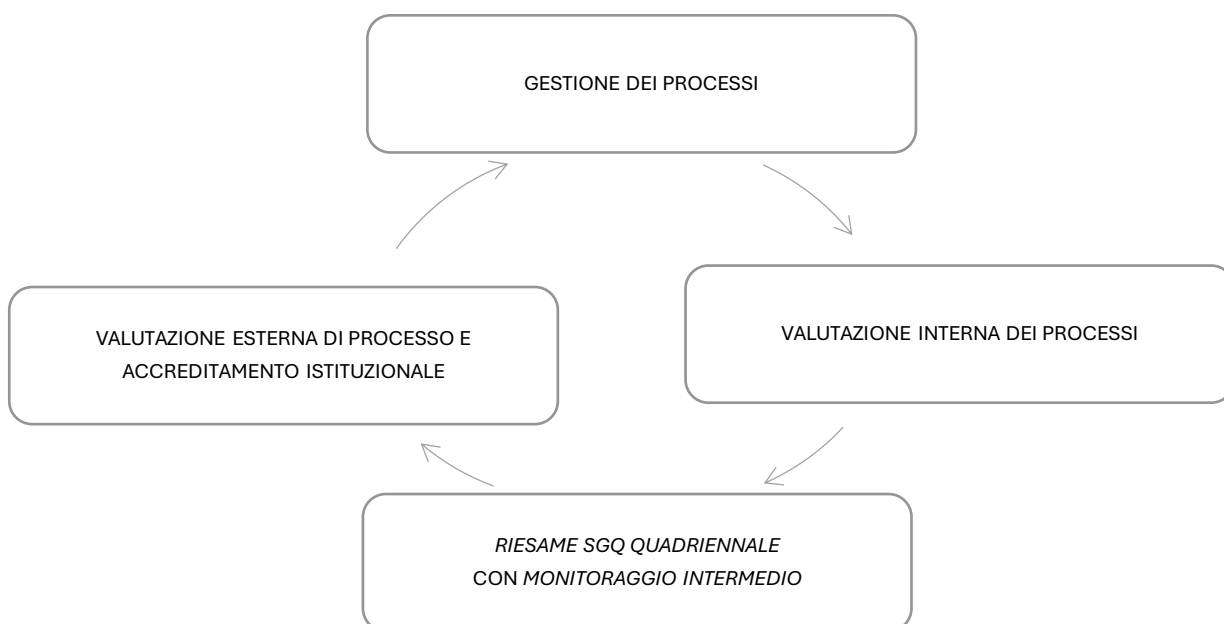
I processi del SGQ sono gestiti e implementati dai Responsabili di processo secondo quanto definito nel Manuale qualità SUPSI.

- Al fine di garantire il miglioramento continuo delle attività, ogni processo viene valutato secondo tre modalità:
- Valutazioni interne: sono svolte con approcci e tempistiche di attuazione diversi dai responsabili di processo, in base alle forme partecipative riconosciute nei singoli processi. L'allegato 1 definisce le linee guida relative alle principali tipologie di valutazione applicate.
- Riesame SGQ quadriennale: tutti i processi sono valutati nella loro globalità prendendo in considerazione la gestione regolare e le diverse valutazioni interne che sono state svolte, per quanto attiene:
 - effettiva applicazione del processo (incluse Scuole affiliate per processi variante),
 - integrazione dei temi sostenibilità e pari opportunità, in funzione della correlazione,
 - valutazioni interne attuate e forme partecipative coinvolte,
 - misure di miglioramento implementate e risultati ottenuti.
- Monitoraggio del SGQ: aggiornamento regolare dello stato di avanzamento delle misure di miglioramento e degli indicatori.
- Valutazioni esterne di processo: il bilancio del Riesame SGQ quadriennale può evidenziare la necessità di svolgere una valutazione esterna di processo o di alcuni elementi del processo, da attuare nel corso del successivo quadriennio.

- La valutazione dello sviluppo della qualità a livello sistemico SGQ avviene regolarmente attraverso:
- Riesame SGQ quadriennale: il SGQ viene valutato sia rispetto a quanto è stato sviluppato a livello di processi che dalla prospettiva dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate, con un bilancio generale che tiene conto di:
 - principali risultati emersi,
 - misure di miglioramento implementate,
 - eventuali suggerimenti da proporre alle Direzioni di mandato per migliorare i processi di valutazione.
- Monitoraggio intermedio del SGQ: bilancio dello stato di avanzamento delle misure di miglioramento rispetto a quanto definito nel Riesame SGQ,
- Procedura di accreditamento istituzionale: in base ad ambiti e standard applicati per tutte le Scuole riconosciute come scuole universitarie.

La CCQ coordina l'effettiva integrazione delle misure di miglioramento nei processi e ne garantisce l'effettiva attuazione.

Di seguito sono definite le fasi del ciclo di applicazione del processo, con una distinzione tra applicazione a livello di processi del SGQ e di sistema SGQ:



Fase	Processo vs. Sistema SGQ	Descrizione	Responsabilità *
Gestione dei processi	Processo SGQ	Gestione regolare dei processi nelle modalità definite e approvate nel MQ SUPSI.	Responsabili di processo (Cap. 3) Responsabili per la messa in atto (Cap. 3)
Valutazione interna dei processi	Processo SGQ	Valutazione regolare dei processi nelle modalità definite. Nell'allegato 1 sono indicate le principali forme di valutazione che possono essere applicate dai processi.	Responsabili di processo (Cap. 3) Responsabili per la messa in atto (Cap. 3) Forme partecipative riconosciute (Cap. 7)
Riesame quadriennale con monitoraggio intermedio	Processo SGQ	Bilancio generale dei processi. Realizzazione e sviluppo delle misure definite. Aggiornamento periodico delle misure nello Strumento di monitoraggio periodico.	Responsabili di processo con reti di riferimento (Cap. 3) Responsabili delegati per temi Sostenibilità e Pari Opportunità (Cap. 8)

Riesame sgq quadriennale con monitoraggio intermedio	Sistema SGQ	Bilancio generale del sistema SGQ. Realizzazione e sviluppo delle misure definite. Aggiornamento periodico delle misure nello Strumento di monitoraggio periodico.	Consiglio SUPSI e Scuole affiliate Direzione SUPSI Commissione di Coordinamento qualità Direzioni Dipartimento Direzioni Scuole affiliate Servizio qualità
Valutazione esterna dei processi e accreditamento istituzionale	Processo SGQ	Eventuale esecuzione di valutazione esterna a seguito del Riesame. Valutazione del processo nell'ambito dell'accREDITamento istituzionale.	Responsabili di processo (Cap. 3) Responsabili per la messa in atto (Cap. 3)
Valutazione esterna dei processi e accreditamento istituzionale	Sistema SGQ	Valutazione del SGQ nell'ambito dell'accREDITamento istituzionale. Eventuali oneri e raccomandazioni sono integrati nel SGQ. .	Consiglio SUPSI e Scuole affiliate Direzione SUPSI Commissione di Coordinamento qualità Servizio qualità

L'allegato 2 formalizza le linee guida relative alla pubblicazione dei principali risultati.

7. Sostenibilità e pari opportunità

I temi sostenibilità e pari opportunità sono definiti e valutati regolarmente sia a livello di processi SGQ che a livello di sistema SGQ.

Nel MQ, ogni processo, al Capitolo 8, definisce in dettaglio come sono integrati i due temi sulla base delle correlazioni con i processi. Le correlazioni possono essere:

- Correlazione diretta (CD): i temi sostenibilità e pari opportunità richiedono una gestione operativa per essere adeguatamente integrati con il seguente ciclo di applicazione:
- INPUT: una richiesta da parte del responsabile di processo ai responsabili per i temi sostenibilità e pari opportunità,
- OUTPUT: un feedback da parte dei responsabili per i temi sostenibilità e pari opportunità al responsabile di processo.
- Correlazione indiretta (CI): nel processo di riferimento i temi sostenibilità e pari opportunità sono considerati e descritti in generale.
- Nessuna correlazione (NC): nel processo di riferimento i temi sostenibilità e pari opportunità non sono considerati.

Il Servizio qualità aggiorna periodicamente la Matrice dei processi con correlazioni con i temi sostenibilità e pari opportunità.

Nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale viene svolta una valutazione generale dell'integrazione dei processi con i due temi.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Intranet	Sito web
Riesame SGQ quadriennale (SUPSI e Scuole affiliate)		X	
Monitoraggio intermedio		X	
Rapporti relativi alla procedura di accreditamento istituzionale		X	X

9. Allegato 1 – Linee guida per le modalità di valutazione interna dei processi

Le valutazioni interne rappresentano un elemento centrale per il miglioramento continuo dei processi e della qualità dei risultati che questi determinano.

I processi sono valutati attraverso diverse modalità e tempistiche di attuazione. Le valutazioni possono coinvolgere collaboratori a vari livelli, studenti, alunni, esperti qualificati e portatori d'interesse interni o esterni.

Nella tabella seguente sono evidenziate le principali modalità di valutazione interna messe in atto periodicamente.

Modalità di valutazione interna	Spiegazione
Riunioni periodiche di rete di processo	Tutti i processi integrano una rete di processo o una Commissione che integra membri dei Servizi, Dipartimenti e Scuole affiliate. Regolarmente sono discusse e analizzate le attività correnti e vengono garantiti i necessari adeguamenti.
Discussioni durante la presentazione dei principali risultati	La maggior parte dei processi integra la regolare consultazione e approvazione di rapporti a vari organi della Scuola come in particolare in Direzione SUPSI e Consiglio SUPSI. Le discussioni portano ad analizzare e rivalutare le procedure, gli strumenti o i documenti.
Valutazione della soddisfazione	A cadenza regolare vengono raccolte opinioni, indagini e valutazioni di collaboratori, studenti, partecipanti, alunni, aziende, organizzazioni altri portatori di interesse, per valutare la qualità delle attività erogate e il grado di soddisfazione.
Feedback e consultazioni interne	Regolarmente avvengono feedback a vari livelli, con l'obiettivo di migliorare le procedure e le attività. I feedback più rilevanti determinano miglioramenti delle procedure e dei processi. Per i temi sostenibilità e pari opportunità i feedback sono parti integrante delle procedure del SGQ.
Revisione dei processi	I processi del SGQ vengono rivisti regolarmente per garantirne l'aggiornamento e la relativa pubblicazione.
Indicatori mandati di prestazione	I contratti di prestazione con il Cantone prevedono una serie di obiettivi, sulla base di indicatori generali, che permettono di valutare le diverse attività e adottare eventuali correttivi.
Indicatori di processo	Ogni processo integra degli indicatori che permettono di verificare il raggiungimento degli obiettivi fissati e valutare eventuali misure di miglioramento.
Misure SGQ	Le misure di miglioramento sono verificate regolarmente, per valutarne l'effettiva realizzazione. Le misure sono accessibili a tutti i collaboratori.
Valutazione attività tramite esperti qualificati	La valutazione di determinate attività può essere affidata a esperti qualificati, per garantire valore e indipendenza.
Valutazione dei rischi	Le principali attività sono valutate periodicamente con un approccio orientato ai rischi nell'ambito del Rapporto rischi, delle attività di revisione interna o del registro dei trattamenti con i rischi privacy.

10. Allegato 2 – Linea guida per la pubblicazione dei principali risultati

Come definito nel MAQ, la SUPSI si impegna a pubblicare informazioni e documenti del SGQ, come pure i principali risultati ottenuti attraverso i processi di garanzia della qualità.

Di principio, vengono comunicati:

- Riesame SGQ quadriennale,
- decisioni relative alla procedura di accreditamento istituzionale,
- conclusione di valutazioni esterne di processo,
- valutazioni dei corsi di laurea (bachelor, master),
- valutazioni della ricerca e dei servizi dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate.

I responsabili e i collaboratori coinvolti nella pubblicazione si interfacciano con il Servizio comunicazione istituzionale per garantire un linguaggio adeguato e valutare insieme i canali più adatti per la diffusione della notizia.

Di seguito sono elencati i principali portali in cui sono pubblicati il funzionamento del SGQ e i principali risultati, in relazione ai target di riferimento.

- Sito web SUPSI e siti web delle Scuole affiliate,
- Portale intranet,
- Portale studenti,
- Portali e cartelle interne delle Scuole affiliate.

Gestione dei rischi

1. Obiettivi

Il processo si prefigge di identificare, valutare e monitorare i rischi ritenuti prioritari e che possono avere degli impatti finanziari e/o reputazionali rilevanti oppure ostacolare l'adempimento dei compiti previsti dai diversi ordini di leggi a cui è sottoposta la SUPSI. Il processo mette in atto, inoltre delle misure da adottare per mitigare i rischi ritenuti non accettabili, per assicurare lo sviluppo sostenibile della SUPSI.

2. Campo di applicazione

Il processo, definito nel MQ SUPSI, è applicato dalla SUPSI e integra tre sotto-processi:

- Valutazione biennale dei rischi
- Revisione interna
- Protezione dati

Le Scuole affiliate considerano il processo nella sua interezza ma con le seguenti particolarità:

- Revisione interna: singoli incarichi sono concordati tra Consiglio SUPSI e Consigli delle Scuole affiliate nel rispetto dei contratti di affiliazione,
- Protezione dati: non tutte le Scuole affiliate hanno l'obbligo di valutare i rischi privacy attraverso il registro dei trattamenti. In tal caso il sotto-processo, per le altre unità della SUPSI, può divergere rispetto a quello applicato.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo in SUPSI:

- Direttore generale (processo "Gestione dei rischi" e sotto-processo "Valutazione biennale dei rischi")
- Revisore interno (sotto-processo "Revisione interna")
- Responsabile Servizi della Direzione generale (sotto-processo "Protezione dati")

Responsabili per la messa in atto:

- Valutazione biennale dei rischi:
 - Direzione SUPSI
 - Membri della Direzione SUPSI e vari responsabili SUPSI in funzione dei rischi prioritari
 - Direzioni Scuole affiliate
- Revisione interna
 - Consiglio SUPSI
 - Commissione Gestione & Governance
 - Direzione SUPSI
 - Responsabili coinvolti per la messa in atto delle misure
- Protezione dati
 - Direzione SUPSI
 - Commissione Protezione Dati Personali (CPDP)
 - Servizio giuridico con specialista protezione dati
 - Responsabile Sicurezza informatica
 - Servizio Qualità

Forme partecipative:

- Collaboratori e altri portatori d'interesse interni ed esterni attraverso regolari feedback rispetto alle attività svolte (esempio attività formative protezione dati, ecc.).
- Gruppi di collaboratori e altri portatori d'interesse interni ed esterni coinvolti nell'ambito della valutazione esterna di processo o nella procedura di accreditamento istituzionale.

4. Normative e documentazione di riferimento

Normativa e documentazione generale

- Legge federale sulla promozione sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Statuto SUPSI

Normativa e documentazione specifica di processo:

- Legge federale sulla protezione dei dati
- Legge cantonale sulla protezione dei dati
- Normative e documenti relativi alla protezione dati pubblicati sul Portale Intranet nella specifica sezione
- Norma ISO 31000 Gestione del rischio – Principi e linee guida (documento non pubblicato)
- Piani di contingenza della Direzione SUPSI
- Standard professionali internazionali emanati da The Institute of Internal Auditors oltre dalla sede nazionale dell'Associazione Svizzera di Revisione Interna (ASRI)
- Regolamento della revisione interna

5. Indicatori

Valutazione biennale dei rischi:

- Rischi prioritari con misure attivate dalla Direzione SUPSI che ne hanno permesso il contenimento rispetto all'ultimo Rapporto sui rischi.

Revisione interna:

- % di rapporti di revisione completati annualmente rispetto a quanto approvato dal Consiglio SUPSI
- % di misure implementate dalla Direzione SUPSI nei tempi previsti rispetto al numero totale delle misure pianificate

Protezione dati:

- Attività di Registro dei trattamenti svolta rispetto alla pianificazione approvata
- Formazioni erogate rispetto alla pianificazione approvata
- Numero e tipologie di richieste evase relative al tema trattamento dati pervenute al contatto privacy

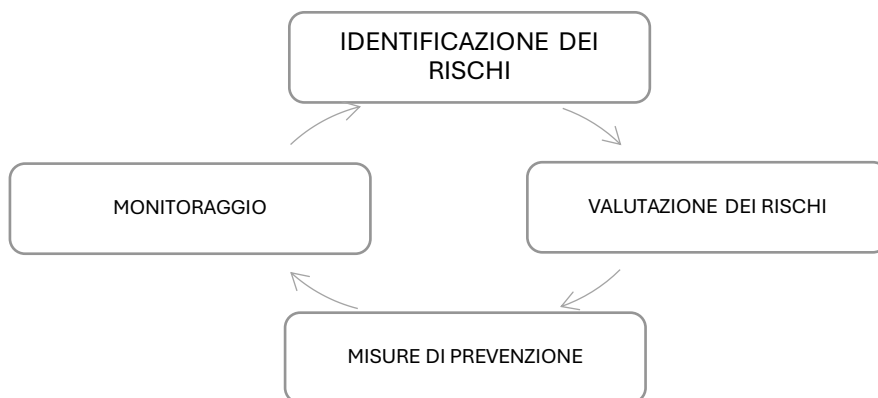
6. Modalità operative / di valutazione

Il processo permette di identificare, valutare e mitigare i possibili rischi della SUPSI e delle sue Scuole affiliate tenendo in considerazione l'effettiva messa in atto della Strategia SUPSI.

Il sotto-processo di valutazione biennale dei rischi è gestito dai membri di Direzione SUPSI e dai Responsabili dei Servizi/unità in funzione delle tipologie di rischi istituzionali identificati e si orienta ai rischi considerati prioritari per le attività della scuola. Il sotto-processo di revisione interna è gestito dal revisore interno con il supporto del Consiglio SUPSI e della Commissione Gestione & Governance e si orienta prioritariamente ai rischi finanziari e procedurali. Per il sotto-processo legato alla protezione dati la Direzione SUPSI istituisce la Commissione Protezione Dati Personali (CPDP) quale organo di coordinamento e di messa in atto delle necessarie misure di prevenzione per mitigare i rischi privacy.

Il Servizio Qualità coordina le attività trasversali di valutazione, raccolta elementi e redazione del Rapporto annuale sui rischi, che include i tre sottoprocessi.

Di seguito sono definite le fasi del ciclo di applicazione del processo.



Fase	Descrizione	Responsabilità (in funzione del sotto-processo)
Identificazione dei rischi	Identificazione periodica delle attività e delle procedure a rischio.	Servizi / Unità coinvolti Revisore interno Commissione Protezione Dati Personali
Valutazione dei rischi	Valutazione periodica delle attività e delle procedure a rischio.	Direzione SUPSI Servizi / Unità coinvolti Revisore interno Commissione Protezione Dati Personali
Misure di prevenzione	Messa in atto di misure di prevenzione in caso che i rischi sono stati valutati troppo alti. Le misure sono approvate dagli organi competenti.	Consiglio SUPSI ² Direzione SUPSI Servizi / Unità coinvolti
Monitoraggio	Monitoraggio dell'efficacia delle misure di prevenzione	Servizi / Unità coinvolti Revisore interno Commissione Protezione Dati Personali

La valutazione interna e il rispettivo miglioramento del processo avvengono mediante il monitoraggio dei feedback raccolti dai responsabili e collaboratori coinvolti nei sotto-processi. Questi riguardano gli strumenti di valutazione dei rischi, i documenti presentati, le attività formative e le modalità di attuazione dei sotto-processi.

Il raggiungimento dei diversi indicatori e l'effettiva realizzazione delle misure di prevenzione sono inoltre elementi che vengono presi in considerazione nelle valutazioni interne.

Gli incontri con il Consiglio e Direzione SUPSI oltre che Consigli e Direzioni delle Scuole affiliate in cui vengono approvati o presentati i resoconti delle attività consentono inoltre di definire gli aggiustamenti necessari.

Il processo è soggetto, inoltre, a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

7. Sostenibilità e Pari opportunità

Il processo attraverso il sotto-processo di Valutazione biennale dei rischi identifica, valuta e monitora i rischi legati alle attività anche in termini di sostenibilità sociale, economica ed ecologica, e considera la parità di trattamento e la tutela dell'integrità personale dei collaboratori e del corpo studentesco SUPSI.

Di seguito le fasi del processo nelle quali vengono considerati i temi Sostenibilità e pari opportunità e sono coinvolti i responsabili.

² Il Consiglio SUPSI può delegare alcune delle sue attività alla sua Commissione Gestione & Governance.

Processo	INPUT da parte del Responsabile di processo	OUTPUT da parte del Referente Sostenibilità e Pari opportunità
Valutazione dei rischi	Richiesta di valutazione al Presidente Gruppo sostenibilità e al Responsabile Servizio Gender and Diversity per rischi prioritari di propria competenza.	Il bilancio viene integrato nel Rapporto rischi all'attenzione della Direzione SUPSI.
Misure di prevenzione	Richiesta di eventuali misure di prevenzione al Gruppo sostenibilità e al Responsabile Servizio Gender & Diversity.	Coinvolgimento nelle misure di prevenzione del Gruppo sostenibilità e al Responsabile Servizio Gender & Diversity

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Intranet	Sito web
Documenti operativi			
Rapporto biennale sui rischi		X*	
Rapporti sui mandati di revisione		X*	
Rapporto di attività di revisione interna		X*	
Rapporto di attività protezione dati e sicurezza informatica		X*	
Documenti di valutazione			
Evidenze relative alle valutazioni interne svolte		X*	
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X*	

* Da considerare una pubblicazione non integrale in tutte le sue parti sul Portale Intranet. Nel caso della documentazione di revisione interna la pubblicazione è subordinata all'approvazione del membro di riferimento del Consiglio SUPSI.

9. Valutazione biennale dei rischi

Il sotto-processo permette alla Direzione SUPSI e alle Direzioni delle Scuole affiliate di valutare ogni 2 anni i rischi prioritari (matrice dei rischi SUPSI) nell'ambito del Rapporto sui rischi.

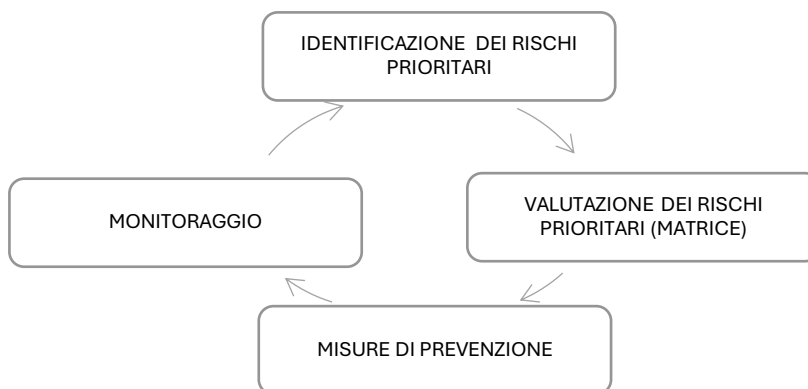
I rischi prioritari sono valutati prudenzialmente considerando eventuali eventi esterni di ampia portata oltre che le misure di mitigazione previste dalla SUPSI o dalle Scuole affiliate per abbassare il rischio.

In caso di rischi prioritari valutati ad alto rischio (zona rossa), nonostante le misure di mitigazione in atto, le Direzioni coinvolte definiscono eventuali ulteriori misure.

La valutazione prende in considerazione anche eventuali eventi sensibili verificatisi nel corso del biennio (ad es. attacchi informatici, criticità legate alla sicurezza sul posto di lavoro) e le modalità con cui sono stati gestiti.

Anche per questi singoli eventi viene attivato il ciclo di gestione dei rischi con le sue fasi.

Il processo è coordinato dal Servizio qualità, che garantisce il monitoraggio delle misure di mitigazione messe in atto. Di seguito sono definite le fasi del ciclo di applicazione del processo:



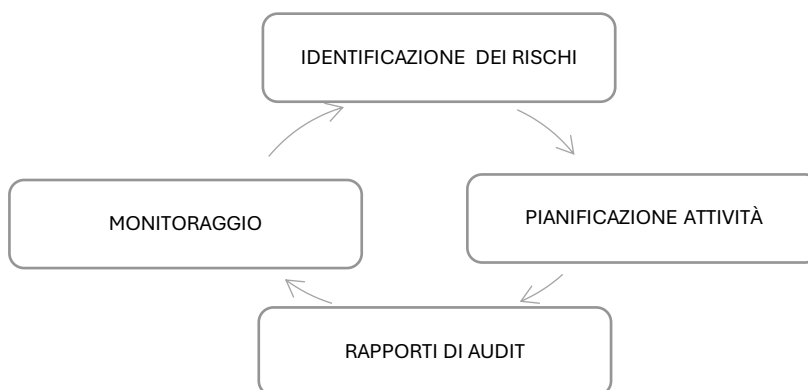
Fase	Descrizione	Responsabilità
Identificazione dei rischi prioritari	Identificazione dei rischi con un alto impatto finanziario e/o reputazionale (rischi prioritari)	Direttore generale Membri Direzione SUPSI Direzioni Scuole affiliate
Valutazione dei rischi prioritari (matrice)	I rischi prioritari sono valutati e approvati all'interno di matrici di rischio in funzione della probabilità di accadimento e del possibile impatto.	Consiglio* e Direzione SUPSI Consigli e Direzioni Scuole affiliate
Misure di prevenzione	Approvazione di misure di prevenzione in caso di rischi considerati troppo elevati Realizzazione delle misure da parte dei responsabili delegati	Responsabili delegati per misure di prevenzione
Monitoraggio	Monitoraggio dell'efficacia delle misure attivate e della nuova situazione dei rischi	Direttore generale Membri Direzione SUPSI Direzioni Scuole affiliate

*Il Consiglio SUPSI può delegare il compito alla Commissione Gestione & Governance

10. Revisione interna

Il sotto-processo ha frequenza annuale e porta il Revisore interno a presentare al Consiglio SUPSI per approvazione un Rapporto di attività che riassume i risultati delle revisioni svolte, la pianificazione delle attività di revisione e la situazione aggiornata delle raccomandazioni emesse nei precedenti rapporti (follow-up).

Le attività di revisione coinvolgono principalmente la SUPSI con i suoi Dipartimenti e Servizi. Per quanto attiene le Scuole affiliate, singoli incarichi particolari sono eventualmente concordati nell'ambito della pianificazione delle attività con l'accordo dei Direttori e dei Consigli delle singole Scuole affiliate, su decisione del Consiglio SUPSI, nel rispetto dei contratti di affiliazione.



Fase	Descrizione	Responsabilità
Identificazione dei rischi	Identificazione dei processi e delle aree a rischio	Revisore interno
Pianificazione attività	Pianificazione attività di revisione sulla base dell'identificazione e della valutazione dei rischi approvata dal Consiglio SUPSI	Consiglio SUPSI*

Rapporti di audit	Attuazione verifiche (incontri, analisi, test) Presenza di posizione della Direzione e approvazione del Consiglio SUPSI Implementazione delle raccomandazioni responsabili	Revisore interno Direzione SUPSI Consiglio SUPSI* Responsabili delegati per le raccomandazioni
Monitoraggio	Follow-up delle raccomandazioni da parte del revisore interno	Revisore interno

*Il Consiglio SUPSI può delegare il compito alla Commissione Gestione & Governance

11. Protezione dati

Il CSI-SUM è assoggettata alla Legge cantonale sulla protezione dei dati (LPDP, Legge federale sulla protezione dei dati (nLPD), e nel caso di persone provenienti dall'estero i cui dati vengono trattati internamente, anche da leggi internazionali (ad esempio la GDPR). La normativa privacy deve tenere in considerazione anche le altre leggi applicabili all'organizzazione stessa.

L'assoggettamento comporta in particolare un approccio basato sul rischio. Inoltre, è particolarmente rilevante l'obbligo di tenere un registro dei trattamenti dei dati, dove vengono mappati le elaborazioni dei dati all'interno della CSI-SUM. In particolare, per ogni trattamento vengono indicati lo scopo, le categorie di dati personali, i tempi di conservazione, le misure di sicurezza e i fornitori coinvolti, tra altri.

La CSI-SUM implementa inoltre le necessarie misure tecniche, organizzative e procedurali, al fine di ottemperare agli obblighi normativi.

Comunicazione organizzativa

1. Obiettivi

La comunicazione organizzativa è per la SUPSI un importante pilastro dell'assicurazione della qualità, facilitando sia lo sviluppo di una cultura della qualità, sia la garanzia di trasparenza rispetto ai diversi interlocutori con cui la SUPSI si interfaccia all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Gli obiettivi primari della comunicazione organizzativa sono:

- promuovere l'informazione e la conoscenza del Sistema di garanzia della qualità (SGQ);
- garantire una corretta e tempestiva informazione ai portatori di interesse interni ed esterni;
- assicurare la reciprocità d'accesso alle informazioni;
- far entrare la comunicazione in ogni dimensione e processo della Scuola sulla base della convinzione che la comunicazione è la prima forma di partecipazione;
- promuovere la disseminazione sul territorio delle attività realizzate nell'ambito dei nostri quattro mandati istituzionali;
- contribuire a generare, rafforzare e mantenere il senso di appartenenza alla comunità SUPSI;
- attivare canali di dialogo e di ascolto dei bisogni del territorio per trasformare la comunicazione in un fattore decisivo di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

2. Campo di applicazione

Il processo applica in tutta la SUM.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabili per la messa in atto:

- Responsabile per la SUM-CSI: Delegata alla comunicazione.

Forme partecipative:

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

4. Normative e documentazione di riferimento

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

5. Indicatori

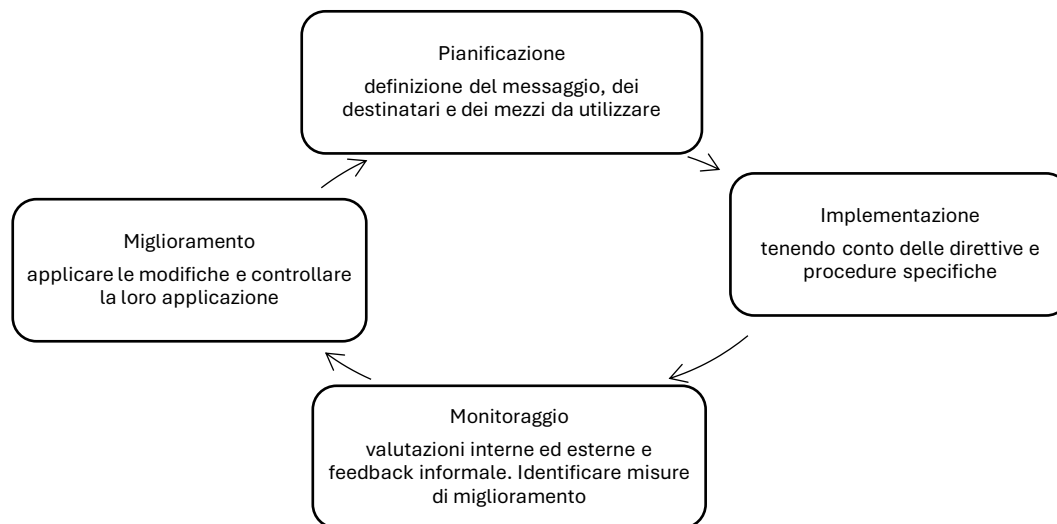
- Pubblico presente agli eventi principali
- Dati di accesso al sito web
- Modifiche annuali al sito web

6. Modalità operative e di valutazione

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).



7. Sostenibilità e 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.

Il processo di comunicazione organizzativa considera la sostenibilità nelle sue diverse componenti ecologica, economica e sociale.

Questo si concretizza attraverso un'accurata scelta dei canali e della frequenza di comunicazione sulla base della tipologia di contenuto e del target di riferimento.

In generale, la comunicazione delle informazioni viene effettuata in un'ottica di trasparenza nei confronti del pubblico e di tutti gli stakeholder dell'istituzione. Internamente favorisce inoltre un clima di partecipazione e collaborazione con benefici sulla produttività e sulla qualità di vita personale, mentre esternamente permette di assicurare delle buone relazioni con il territorio.

Per la CSI-SUM, 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.

8. Documentazione prodotta quale risultato del processo

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

Mandati

Monitoraggio dell'offerta e dell'efficacia della formazione base (MFB)

1. Obiettivi

Il processo intende assicurare il valore strategico, la pertinenza e la qualità delle offerte di formazione base (Bachelor, Master e Diploma) della SUPSI. Esso si prefigge di analizzare, verificare e garantire un adeguato posizionamento dei programmi di studio (PdS) rispetto all'evoluzione del mondo scientifico ed accademico e alle trasformazioni del mondo del lavoro. La procedura permette di disporre di dati, informazioni, opinioni e suggerimenti che identificano i punti di forza e i punti di debolezza dei PdS attuali, considerando anche i dati forniti dai processi VPF e VIS. Al contempo, attraverso il coinvolgimento dei vari attori (studenti, docenti, diplomati, stakeholder interni e esterni, ecc.), struttura la procedura di avvio di nuovi percorsi formativi e favorisce il miglioramento continuo a livello di impostazione, strutturazione e gestione dell'offerta formativa nel suo insieme.

2. Campo di applicazione

Il processo è applicato da tutti i Dipartimenti della SUPSI e dalle Scuole affiliate e si compone di tre sotto-processi:

- VPdS – Valutazione dei programmi di studio
- MPdS – Messa in atto di un programma di studio
- PEF – Pertinenza ed efficacia della formazione

Le Scuole affiliate applicano il processo in considerazione delle specificità della loro formazione e della differente dotazione di sistemi informativi a supporto del rilevamento e dell'elaborazione dei dati.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore della Formazione di base SUPSI

Responsabili per la messa in atto:

- Direzione della Formazione di base SUPSI
- Agenzie esterne (per le procedure al DFA/ASP, nella Sanità e alla SUM-CSI)
- Responsabili FB dipartimentali/SA
- Responsabili Bachelor / Master / Diploma
- Servizio Gestione Amministrativa e Sviluppo della FB (GeAS)

Forme partecipative:

- Gruppo di pilotaggio per la valutazione dei programmi di studio
- Commissioni Bachelor/Master/Diploma, attraverso riunioni dedicate
- Diverse forme di confronto e raccolta dati che coinvolgono studenti, diplomati, docenti, datori di lavoro e altri portatori di interesse interni o esterni
- Partecipazione di studenti, diplomati, datori di lavoro, docenti e altri portatori di interesse interni alla giornata di audit
- Incontri di lavoro e scambio con i referenti sostenibilità e pari opportunità
- Portale studenti per l'accesso a informazioni, materiali e risultati
- Commissioni consultive nell'ambito dell'avvio di nuovi percorsi formativi
- Direzione SUPSI, Consigli delle SA e Consiglio SUPSI per l'approvazione dei nuovi programmi di studio
- Incontri di rete: Commissione FB, Gruppo di coordinamento delle segreterie FB dipartimentali/SA
- Alla SUM-CSI, partecipazione in alcuni processi decisionali dell'associazione studenti SUM.

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli Istituti di ricerca
- Ordinanza del Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca concernente l'ammissione a cicli di studio delle scuole universitarie professionali con pratica integrata
- Ordinanza del Consiglio delle scuole universitarie sul coordinamento dell'insegnamento nelle scuole universitarie svizzere
- Regolamento concernente il riconoscimento dei diplomi delle scuole universitarie per i docenti e le docenti del settore prescolastico e del settore elementare emanato dalla Conferenza svizzera dei direttori cantonali della pubblica educazione (CDPE)
- Regolamento concernente il riconoscimento dei diplomi d'insegnamento per il livello elementare, il livello secondario I e per le scuole di maturità emanato dalla Conferenza svizzera dei direttori cantonali della pubblica educazione (CDPE)
- Regolamento ASUP (CDPE)
- Contratti di prestazione con il Cantone Ticino
- Statuto SUPSI
- Codice etico SUPSI
- Patto formativo SUPSI
- Piano strategico della Formazione Base SUPSI
- Regolamento degli studi SUM
- Regolamenti di tutti i corsi della formazione di base SUM

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Principi della formazione di base SUPSI
- Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)
- Best Practice KFH – “Conception des filières bachelor et master modulaires”
- Management de la qualité des enseignements – “Recommandations pour la conception, la mise sur pied, la réalisation et l'utilisation d'évaluations” (SEVAL)
- Direttive di applicazione dipartimentali del regolamento per la procedura di ammissione
- Procedura rilascio titoli di studio (diplomi di insegnamento DFA/ASP, titoli Bachelor e Master)
- Guida per la redazione del rapporto di autovalutazione del programma di studio
- Bussola per l'analisi ambientale
- Rapporto di fattibilità per la messa in atto di un nuovo Programma di Studio (MPdS)
- Modello di piano di azione

Per la SUM-CSI:

- Strategia quadriennale CSI e rispettivo piano d'azione
- Codice di condotta CSI

5. Indicatori

- Valutazione del programma di studio (VPdS)
 - Numero annuale di programmi di studio valutati in relazione a quanto pianificato

- Numero complessivo di PdS valutati in relazione al totale dei CdL che seguono le procedure standard
- Numero di monitoraggi svolti rispetto a quanto pianificato
- Messa in atto di un programma di studio (MPdS)
 - Numero annuale di programmi di studio messi in atto secondo la procedura rispetto al numero totale di PdS avviati
- Pertinenza ed efficacia della formazione (PEF)
 - Tasso di dispersione accademica (drop-out)
 - Tasso di inserimento nel mondo del lavoro a un anno dal diploma
 - Grado di soddisfazione datori di lavoro sui diplomati

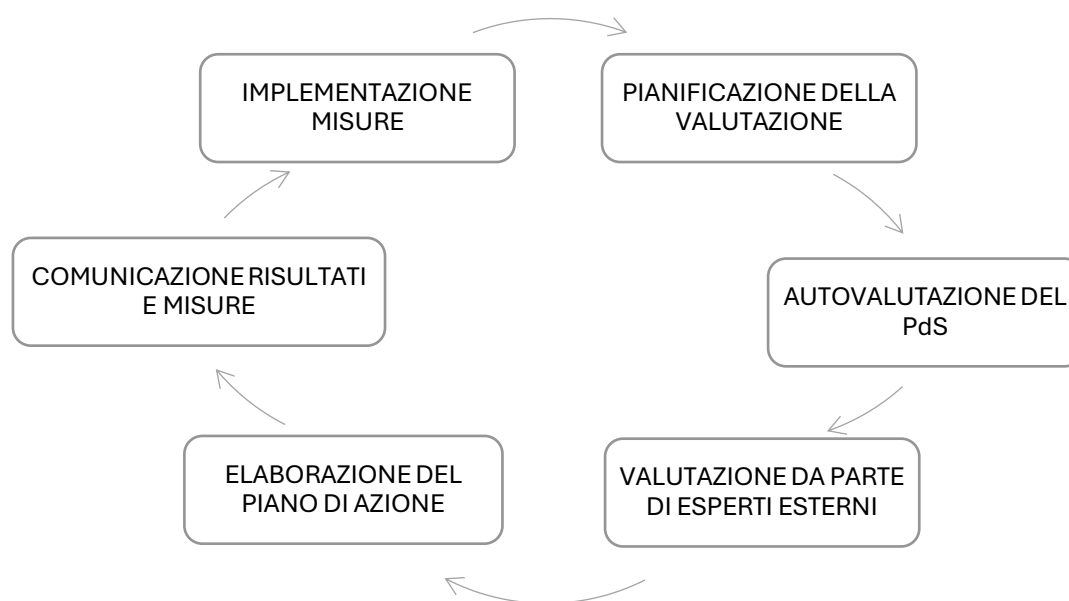
6. Modalità operative/di valutazione

Per i Dipartimenti e le Scuole affiliate che non collaborano con agenzie esterne, la messa in atto del processo è garantita dalla Direzione della formazione base, in collaborazione con i vari referenti della formazione di base nei Dipartimenti e nelle Scuole affiliate.

Il processo è suddiviso in tre sotto-processi, i cui schemi di applicazione vengono descritti di seguito.

6.1 Valutazione dei programmi di studio (VPdS)

I programmi di studio vengono valutati ogni 7 anni oppure, per i corsi di laurea nuovi, ad un anno da quando vengono consegnati i primi diplomi. La procedura si applica ciclicamente e mira ad assicurare la pertinenza dell'offerta formativa rispetto all'evoluzione scientifica, della realtà professionale del contesto di formazione e a migliorarne la qualità. Il ciclo di applicazione sottostante riprende le fasi principali del processo:



La valutazione del programma di studio si svolge ogni 7 anni in base ad una pianificazione condivisa con le Direzioni dei Dipartimenti/SA. Durante la prima fase si pianificano le tappe di lavoro e le prime attività da svolgere. Una volta avviata la procedura, il gruppo di pilotaggio si occupa di preparare un rapporto di autovalutazione, nel quale si esprime in merito ai singoli standard. Per fare ciò il gruppo di pilotaggio attinge a documenti esistenti e provvede a raccogliere dati e riscontri da parte dei principali portatori di interesse della formazione. Il rapporto di autovalutazione appresenta la prima base utile alla commissione di esperti per il suo compito di valutazione. Una volta letto il rapporto, la commissione incontra i vari portatori di interesse nell'ambito di una giornata di visita svolta nella sede in cui si tengono i corsi. A seguito di questa giornata, gli esperti si esprimono in merito al grado di adempimento degli standard e redigono un loro rapporto di valutazione. Nella fase successiva viene elaborato un piano di azione che, dopo la validazione da parte della Direzione SUPSI, rappresenta la base per l'implementazione delle misure di miglioramento.

Le modalità operative attuate e il rispettivo flusso sono descritti in dettaglio nell'allegato 3.

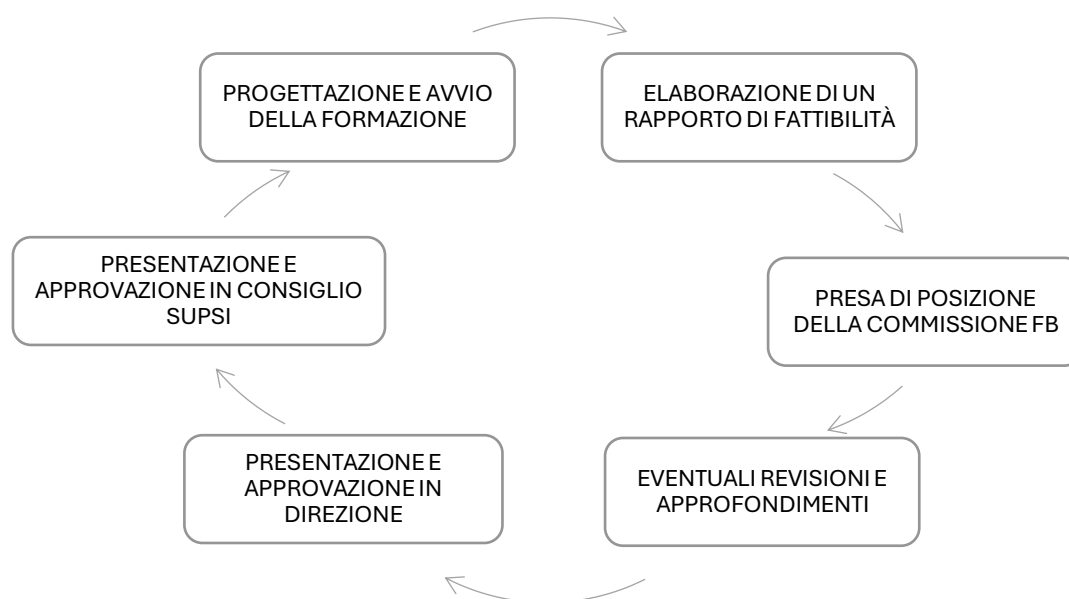
Fase	Descrizione	Responsabilità
Pianificazione della valutazione	Pianificazione dell'avvio della procedura e delle principali tappe di lavoro Definizione del gruppo di pilotaggio	Servizio GeAS Responsabile FB
Autovalutazione del Programma di studio	Raccolta dati, analisi e stesura del rapporto di autovalutazione	Gruppo di pilotaggio
Valutazione da parte di esperti esterni	Analisi della documentazione, visita in sede e stesura del rapporto di valutazione	Commissione di esperti GeAS
Elaborazione del piano di azione	Definizione di misure a breve, medio e lungo termine	Gruppo di pilotaggio Responsabile Bachelor/Master/Diploma
Comunicazione risultati e misure	Diffusione dei risultati e del piano di azione verso i vari portatori di interesse	Responsabile Bachelor/Master/Diploma Servizio GeAS
Implementazione misure	Implementazione di misure di miglioramento e regolazione della formazione	Responsabili Bachelor/Master/Diploma

6.2. Messa in atto di un nuovo programma di studio (MPdS)

La procedura si applica per la messa in atto di nuovi prodotti formativi e mira a garantire la pertinenza e la sostenibilità delle nuove offerte. Il ciclo sottostante riprende le fasi principali del processo.

La messa in atto di un nuovo programma di studio necessita l'approvazione da parte del Consiglio SUPSI. La procedura prevede dapprima l'elaborazione di un'analisi di fattibilità, che mira a valutare la coerenza con la strategia e il contesto formativo, la pertinenza scientifica, la rilevanza rispetto al mondo del lavoro, la fattibilità economica e la sostenibilità nel tempo. La proposta viene successivamente discussa in Commissione della formazione di base, che esprime una presa di posizione all'attenzione della Direzione SUPSI, integrando eventuali proposte di modifica o richieste di approfondimento. La Direzione SUPSI successivamente chiamata ad approvare il nuovo programma, che successivamente viene sottoposto al Consiglio.

Di seguito il ciclo di applicazione:



Le modalità operative attuate e il rispettivo flusso sono descritti in dettaglio nell'allegato 4.

Fase	Descrizione	Responsabilità
Elaborazione di un rapporto di fattibilità	Analisi esplorativa, raccolta dati e elaborazione di un rapporto di fattibilità	Responsabile FB
Presa di posizione della commissione fb	Presentazione e discussione del progetto. Elaborazione di una presa di posizione all'attenzione della Direzione SUPSI	Commissione FB
Eventuali revisioni e approfondimenti	Approfondimenti e integrazioni al documento	Gruppo di lavoro Responsabile FB
Presentazione e approvazione in direzione	Presentazione del nuovo programma di studio in Direzione SUPSI, discussione e approvazione	Responsabile FB Direzione SUPSI

Presentazione e approvazione in consiglio supsi	Presentazione del progetto e discussione in Consiglio SUPSI	Direttore dipartimento/SA
Progettazione e avvio della formazione	Progettazione di dettaglio e avvio della nuova formazione	Responsabile FB Responsabili Bachelor/Master/Diploma

6.3. Pertinenza ed efficacia della formazione (PEF)

Il processo rileva con regolarità l'efficacia e la pertinenza della formazione attraverso l'indagine follow-up (somministrata ai diplomati ad un anno dal Diploma), il rilevamento della soddisfazione dei datori di lavoro (svolta ogni 4 anni) e attraverso l'elaborazione dei dati relativi alla riuscita accademica.

Il processo e i tre sottoprocessi sono soggetti a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

In occasione del Riesame del SGQ, il processo viene analizzato nella sua globalità, con il coinvolgimento della Commissione Formazione di base, al fine di valutare la sua effettiva applicazione nei dipartimenti e nelle scuole affiliate, l'attuazione delle misure di miglioramento inserite in SharePoint, i risultati ottenuti nei vari ambiti e eventuali criticità operative emerse durante il quadriennio. Oltre a ciò, il processo, i suoi risultati e gli strumenti sono oggetto di analisi e monitoraggio regolare nell'ambito dei lavori della Commissione Formazione di base. Qualora dal Riesame SGQ dovesse emergere la necessità di una valutazione esterna del processo o di alcuni elementi del processo, questa sarà effettuata nel quadriennio successivo.

7. Sostenibilità e pari opportunità

La correlazione del processo con i temi della sostenibilità e pari opportunità è diretta si sviluppa attraverso le seguenti attività di Input e Output.

Valutazione dei programmi di studio (VPdS)

Fasi	INPUT da parte del RP (Responsabile procedura)	OUTPUT da parte del Referente Sostenibilità e Pari opportunità
Autovalutazione del PdS	Svolgimento di un workshop introduttivo con il gruppo di pilotaggio, gestito dal GeAS con il coinvolgimento dei referenti Sostenibilità e Pari opportunità (a livello istituzionale e dipartimentale)	Contribuire alla declinazione degli standard in relazione ai temi di pari opportunità e sostenibilità, alla definizione del focus di analisi, del metodo e degli strumenti per la raccolta di dati e informazioni rilevanti.
Autovalutazione del PdS	Il gruppo di pilotaggio prevede la condivisione anticipata della bozza di rapporto di autovalutazione e del piano di azione con i referenti dipartimentali Pari opportunità e Sostenibilità.	Lettura critica per rapporto all'aderenza a quanto definito durante il workshop; feedback ed elementi utili per finalizzare il rapporto e il piano di azione.
Valutazione da parte di esperti esterni	Coinvolgimento dei referenti dipartimentali Pari opportunità e Sostenibilità durante la visita	Chiarimenti e informazioni in risposta a necessità e domande della Commissione di esperti.
Elaborazione del piano di azione	GeAS invia il rapporto degli esperti al gruppo di pilotaggio e ai referenti Pari opportunità e Sostenibilità centrali e di dipartimento.	Presa di conoscenza, allineamento con eventuali PdA istituzionali, eventuali input per la finalizzazione del PdA.
Comunicazione dei risultati e misure	Il RP dell'unità dipartimentale condivide il PdA definitivo e ratificato con i referenti dipartimentali e centrali pari opportunità e sostenibilità.	Presa di conoscenza, coordinamento su eventuali misure previste a livello istituzionale e/o di CdL.

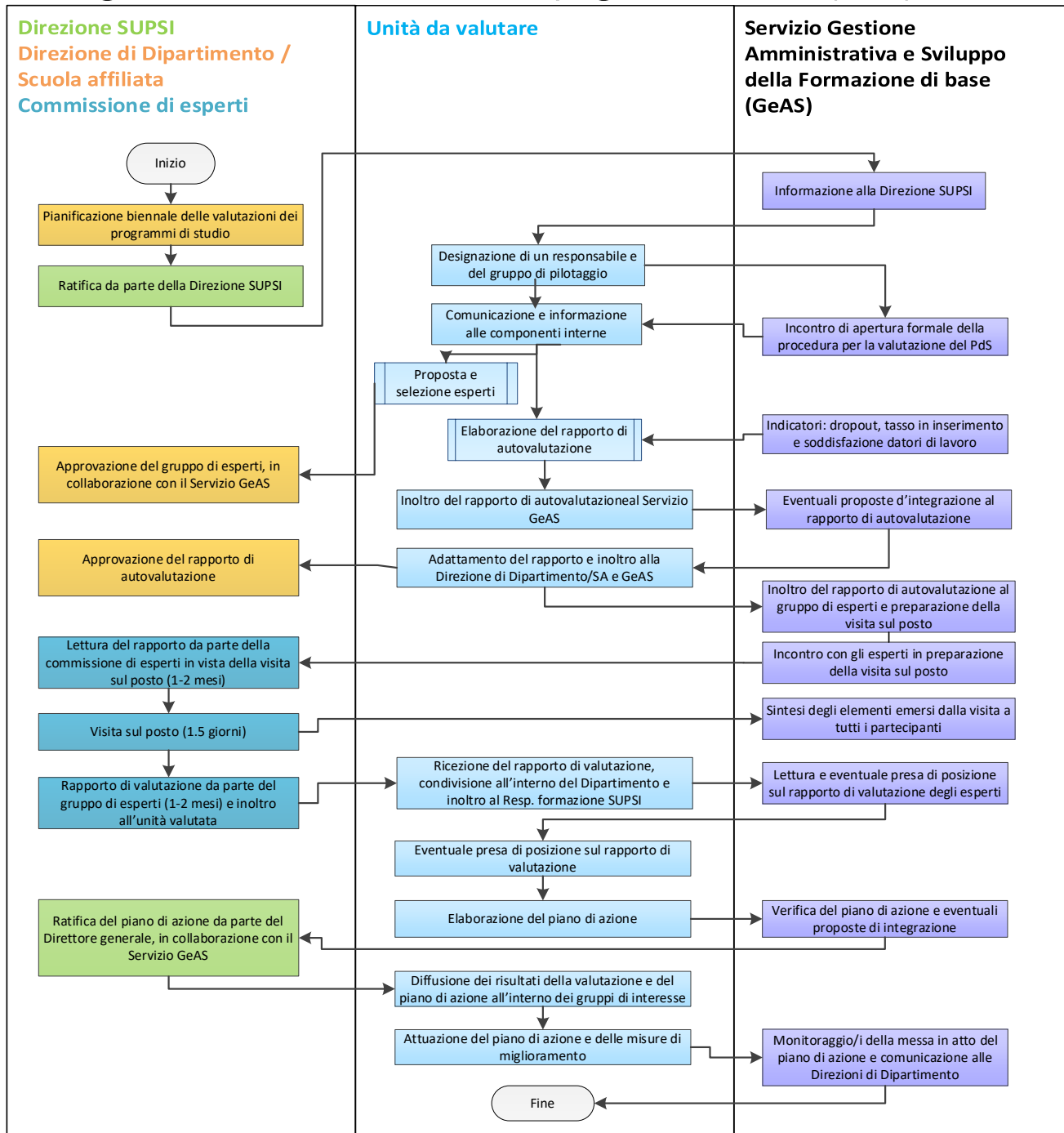
Messa in atto di un programma di studio (MPdS)

Fase	INPUT da parte del RP	OUTPUT da parte del Referente Sostenibilità e Pari opportunità
Elaborazione di un rapporto di fattibilità	Il gruppo di lavoro condivide la sua proposta di programma formativo con i referenti Sostenibilità e Pari opportunità dipartimentali prima della finalizzazione del documento e della presentazione in Commissione FB.	Feedback sulla proposta e segnalazione di eventuali elementi di approfondimento.

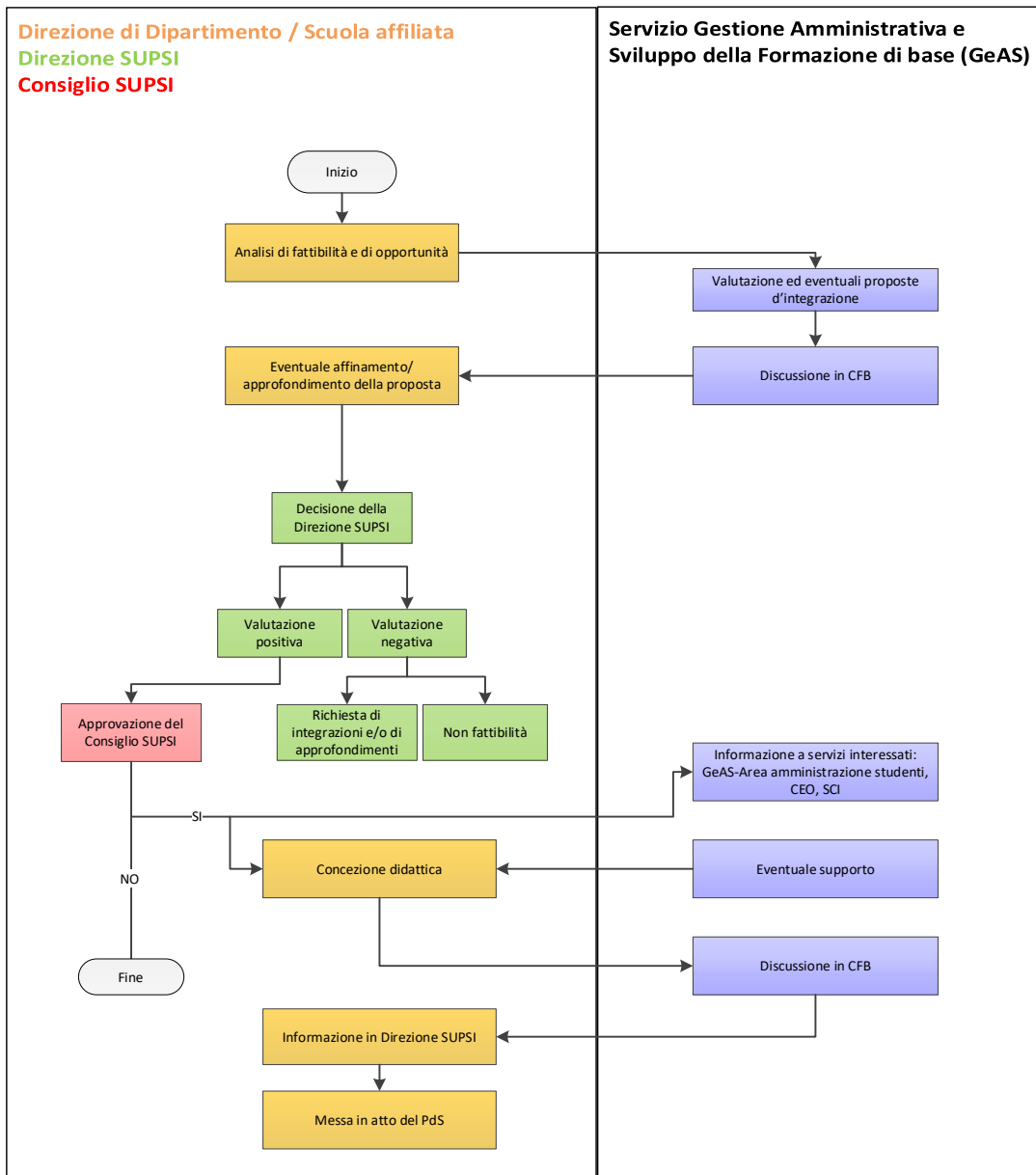
8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Collaboratori	Sito web
Documenti operativi VPdS			
Pianificazione annuale dei programmi di studio sottoposti a valutazione e dei nuovi PdS		X	
Rapporto di autovalutazione del PdS		X	
Ratifica da parte della Direzione SUPSI (VdPS)		X	
Scheda di monitoraggio dell'attuazione dei piani di azione nell'ambito della VPdS		X	
Rapporto di valutazione da parte del gruppo di esperti		X	
Piano di azione a seguito della valutazione del PdS	X	X	
News relativa all'esito della valutazione del PdS	X	X	X
Documenti operativi MPdS			
Rapporto di fattibilità per l'avvio di un nuovo PdS		X	
Preavviso della Commissione FB (MPdS)		X	
Decisione da parte della Direzione SUPSI e decisione del Consiglio SUPSI (MPdS)		X	
Documenti operativi PEF			
Dashboard interattiva con i risultati di follow-up (PEF) (disponibile su Power BI)			
Risultati dell'indagine presso i datori di lavoro			
Documenti di valutazione			
Singoli indicatori di processo		X	X
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X	

9. Allegato 3: Processo di valutazione del programma di studio (VPdS)



10. Allegato 4: Processo di messa in atto del programma di studio (MPdS)



Valutazione del percorso formativo da parte degli studenti (VPF)

1. Obiettivi

La procedura si prefigge di raccogliere le opinioni degli studenti riguardo al loro vissuto a conclusione del percorso formativo svolto (Bachelor, Master e Diploma). Essa consente di disporre di valutazioni, riflessioni, osservazioni rispetto alla formazione conclusa, al fine di identificarne i punti di forza, gli aspetti di criticità e di individuare le misure di miglioramento da mettere in atto.

2. Campo di applicazione

Il processo viene applicato da tutti i dipartimenti SUPSI e dalle Scuole affiliate. Le Scuole affiliate applicano il processo tenendo in considerazione le specificità del loro contesto e la differente dotazione di sistemi informativi a supporto del rilevamento e dell'elaborazione dei dati.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore della Formazione di base SUPSI

Responsabili per la messa in atto:

- Direzione della Formazione di base SUPSI
- Responsabili FB dipartimentali/SA
- Responsabili Bachelor / Master / Diploma
- Segreterie FB dipartimentali/SA
- Servizio Gestione Amministrativa e Sviluppo della FB (GeAS)

Forme partecipative:

- Commissioni Bachelor/Master/Diploma, attraverso riunioni dedicate
- Riunioni con il corpo docente/Responsabili di modulo del rispettivo corso di laurea
- Somministrazione del sondaggio al corpo studentesco (diplomandi)
- Portale studenti per l'accesso a informazioni e materiali
- Incontri informativi e di regolazione con studenti
- Incontri di rete: Commissione FB, Gruppo di coordinamento delle segreterie FB dipartimentali/SA

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli Istituti di ricerca
- Statuto SUPSI
- Codice etico SUPSI
- Patto formativo SUPSI

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Principi della formazione di base SUPSI
- Questionario VPF

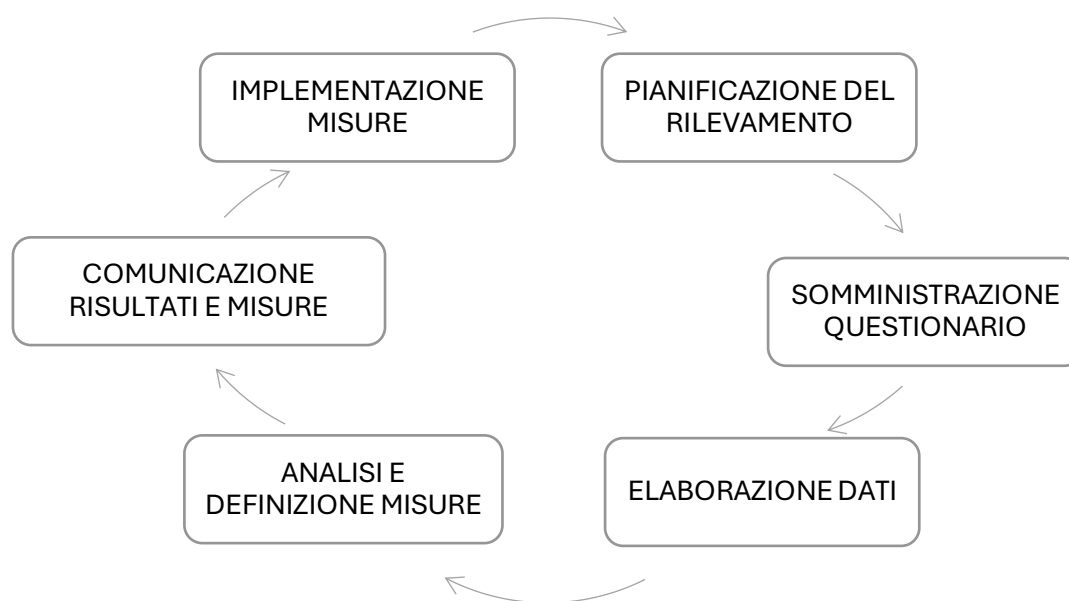
5. Indicatori

- Tasso di partecipazione (tasso di risposta) medio (in%) per Dipartimento/SA e area disciplinare
- Grado/livello di soddisfazione raggiunto (media complessiva per Dipartimento/SA e/o area disciplinare)

L'indicatore per il contratto di prestazione (CdP) definisce nel suo art. 10.A.4 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.

6. Modalità operative/di valutazione

La messa in atto del processo è garantita dalla Direzione della Formazione di base in collaborazione con i vari referenti della formazione di base nei Dipartimenti e nelle Scuole Affiliate. Il ciclo di applicazione sottostante riprende le fasi principali del processo:



Il rilevamento si svolge al termine di ogni anno accademico e coinvolge tutti i diplomandi della SUPSI (Dipartimenti e Scuole Affiliate). Nella prima fase (pianificazione) si definiscono le tempistiche specifiche e si attuano i preparativi necessari alla somministrazione del questionario, che si svolge al termine della formazione. I dati raccolti vengono successivamente elaborati in forma aggregata e analizzati dal/la Responsabile Bachelor/Master/Diploma, che di regola coinvolge altri referenti interni (p.es. le Commissioni) nella discussione e nell'elaborazione di eventuali misure di miglioramento. La condivisione dei risultati e delle misure avviene sia con il corpo docente sia con il corpo studentesco, sebbene in forme e modalità differenti.

Fase	Descrizione	Responsabilità
Pianificazione del rilevamento	Pianificazione delle date di rilevamento e preparazione indagine	Segreterie FB / Servizio GeAS
Somministrazione questionario	Attivazione del sondaggio e compilazione da parte dei diplomandi	Servizio GeAS, Segreterie FB
Elaborazione dati	Elaborazione dei dati	Servizio GeAS / Segreterie FB
Analisi e definizione misure	Incontri e momenti di discussione in seno al corso di laurea, dedicati all'analisi dei risultati e alla definizione di eventuali misure	Responsabili Bachelor/Master/Diploma Responsabili FB dipartimentali/SA
Comunicazione risultati e misure	Comunicazione dei risultati a docenti e studenti attraverso differenti modalità (portale studenti, report scritti, incontri).	Responsabili Bachelor/Master/Diploma Servizio GeAS
Implementazione misure	Implementazione di misure di miglioramento e regolazione della formazione	Responsabili Bachelor/Master/Diploma

Il processo è soggetto a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

In occasione del Riesame del SGQ, il processo viene analizzato nella sua globalità, con il coinvolgimento della Commissione FB, al fine di valutare la sua effettiva applicazione nei dipartimenti e nelle scuole affiliate, l'attuazione delle misure di miglioramento inserite in SharePoint, i risultati ottenuti nei vari ambiti e eventuali criticità operative emerse durante il quadriennio. Oltre a ciò, il processo, i suoi risultati e gli strumenti sono oggetto di analisi e monitoraggio regolare nell'ambito dei lavori della Commissione FB. Qualora dal Riesame SGQ dovesse emergere la necessità di una valutazione esterna del processo o di alcuni elementi del processo, questa sarà effettuata nel quadriennio successivo.

7. Sostenibilità e Pari opportunità

Il processo di valutazione del percorso formativo rileva sia la percezione dei diplomandi in relazione al contributo che la formazione ha fornito allo sviluppo di competenze trasversali e di sostenibilità, sia alcune dimensioni rilevanti quali p.es. il carico di lavoro, la conciliazione e l'adeguata preparazione per l'inserimento nel mondo professionale. La correlazione con i temi della sostenibilità e delle pari opportunità è indiretta.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Collaboratori	Sito web
Documenti operativi			
Scheda di sintesi annuale per ciascun corso di laurea rispetto ai risultati emersi			
Documenti di valutazione			
Risultati complessivi a livello istituzionale			X
Valutazione del processo Nel Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (RAV, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X	

Valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti (VIS)

1. Obiettivi

La procedura si prefigge di raccogliere le opinioni degli studenti riguardo agli insegnamenti (moduli, corsi, laboratori, ecc.) e alle esperienze di apprendimento proposte nell'ambito delle formazioni bachelor e master. Essa favorisce lo scambio e il confronto tra i vari attori coinvolti nel processo di insegnamento-apprendimento (docenti, studenti, responsabili della formazione base), permette di identificare i punti di forza e gli aspetti di criticità del corso/modulo/laboratorio, di attivare azioni di micro-regolazione della formazione e di individuare ambiti di sviluppo.

2. Campo di applicazione

Il processo viene applicato da tutti i dipartimenti SUPSI e dalle Scuole affiliate. Le scuole affiliate applicano il processo tenendo in considerazione le specificità della didattica nei vari contesti e la differente dotazione di sistemi informativi a supporto del rilevamento e dell'elaborazione dati.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore della Formazione di base SUPSI

Responsabili per la messa in atto:

- Direzione della Formazione di base SUPSI
- Responsabili FB dipartimentali/SA
- Responsabili Bachelor / Master / Diploma
- Docenti e Responsabili di modulo
- Segreterie FB dipartimentali/SA
- Servizio Gestione Amministrativa e Sviluppo della FB (GeAS)

Forme partecipative:

- Commissioni Bachelor/Master/Diploma, attraverso riunioni dedicate
- Riunioni con il corpo docente/responsabili di modulo del rispettivo corso di laurea
- Somministrazione del sondaggio al corpo studentesco
- Portale studenti per l'accesso a informazioni, materiali e risultati
- Incontri informativi, di feedback e/o follow up con studenti
- Incontri di rete: Commissione FB, Gruppo di coordinamento delle segreterie FB dipartimentali/SA

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli Istituti di ricerca
- Statuto SUPSI
- Codice etico SUPSI
- Patto formativo SUPSI

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Principi della formazione di base SUPSI
- Guida per studenti e studentesse

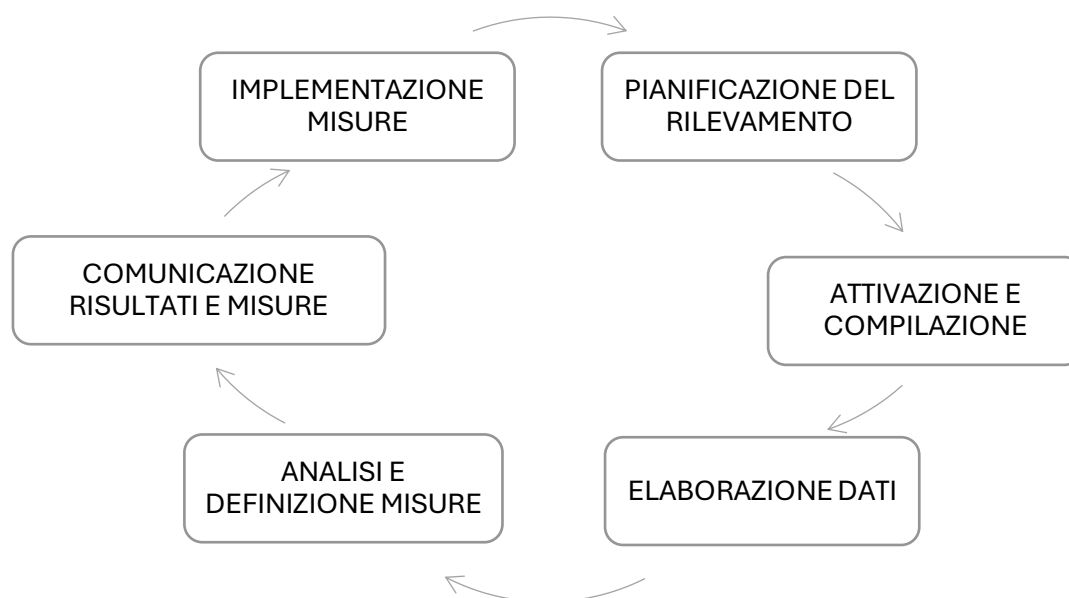
- Linee guida per docenti e responsabili
- Questionario VIS

5. Indicatori

- Tasso di partecipazione (tasso di risposta) medio (in%) per Dipartimento/SA e area disciplinare
- Numero dei moduli che non raggiunge la valutazione minima per Dipartimento/SA

6. Modalità operative/di valutazione

La messa in atto del processo è garantita dalla Direzione della formazione base in collaborazione con i vari referenti della formazione di base nei Dipartimenti e nelle Scuole affiliate. Il ciclo di applicazione sottostante riprende le fasi principali del processo:



La valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti si svolge regolarmente e prevede, come prima fase, la pianificazione del rilevamento. In questa fase si definiscono le tempistiche specifiche e si attuano i preparativi necessari allo svolgimento dell'indagine. Il rilevamento coinvolge di regola tutte le studentesse e gli studenti iscritti ad un percorso Bachelor/Master/Diploma.

In prossimità della fine del semestre (o della fine dei vari corsi), si procede alla somministrazione del questionario agli studenti per la compilazione e la raccolta dei loro commenti. I dati raccolti vengono successivamente elaborati in forma aggregata, considerando uno o più livelli, ossia p.es. i risultati aggregati a livello di singolo modulo, a livello di corso di laurea ecc. I risultati vengono analizzati e discussi coinvolgendo i vari portatori d'interesse interni della formazione, con lo scopo di individuare eventuali necessità di regolazione della formazione e definire eventuali misure migliorative. La condivisione dei risultati e delle misure avviene sia con il corpo docente sia con il corpo studentesco, sebbene in forme e modalità differenti. L'indicatore generale di soddisfazione (a livello istituzionale) è pubblicato anche sul sito SUPSI.

Fase	Descrizione	Responsabilità
Pianificazione del rilevamento	Pianificazione delle date di rilevamento e preparazione indagine	Segreterie FB Servizio GeAS
Attivazione e compilazione	Attivazione del sondaggio e compilazione da parte degli studenti	Servizio GeAS, Segreterie FB Responsabili di modulo
Elaborazione dati	Elaborazione dei dati a diversi livelli	Servizio GeAS Segreterie FB/Servizi accademici
Analisi e definizione misure	Incontri e momenti di discussione in seno ai vari gremi a livello di singolo modulo e/o di corso di laurea, dedicati all'analisi dei risultati e alla definizione di eventuali misure	Responsabili Bachelor/Master/Diploma Responsabili di modulo, Responsabili FB dipartimentali/SA
Comunicazione risultati e misure	Comunicazione dei risultati a docenti e studenti attraverso differenti modalità (portale studenti, report scritti, incontri).	Responsabili/Referenti della formazione Servizio GeAS

Implementazione misure	Implementazione di misure di miglioramento e regolazione della formazione	Responsabili Bachelor/Master/Diploma Responsabili di modulo
-------------------------------	---	---

Il processo è soggetto a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

In occasione del Riesame del SGQ, il processo viene analizzato nella sua globalità, con il coinvolgimento della Commissione Formazione di base, al fine di valutare la sua effettiva applicazione nei dipartimenti e nelle scuole affiliate, l'attuazione delle misure di miglioramento inserite in SharePoint, i risultati ottenuti nei vari ambiti e eventuali criticità operative emerse durante il quadriennio. Oltre a ciò, il processo, i suoi risultati e gli strumenti sono oggetto di analisi e monitoraggio regolare nell'ambito dei lavori della Commissione Formazione di base. Qualora dal Riesame SGQ dovesse emergere la necessità di una valutazione esterna del processo o di alcuni elementi del processo, questa sarà effettuata nel quadriennio successivo.

7. Sostenibilità e Pari opportunità

Il processo di valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti pone l'accento alle attività e i fattori che concorrono a favorire o meno l'apprendimento degli studenti. Il questionario non prevede una valutazione di specifici contenuti disciplinari e/o di specifici contributi forniti allo sviluppo di competenze per la sostenibilità e/o riferite alle pari opportunità. Tuttavia, tra gli elementi rilevati si trovano alcuni aspetti particolarmente rilevanti alle due tematiche, quali p.es. l'adeguatezza delle attività proposte rispetto alle proprie competenze in entrata, il clima d'aula e l'utilità dei riscontri ricevuti dai docenti per il proprio apprendimento.

La correlazione con i temi della sostenibilità e delle pari opportunità è indiretta.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Collaboratori	Sito web
Documenti operativi			
Report VIS a livello di modulo			
Report a livello di CdL	X		
Report a livello di Dipartimento			
Report di sintesi per CdL	X		
Documenti di valutazione			
Risultati complessivi a livello istituzionale			X
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X	

Sviluppo e accompagnamento didattico del corpo accademico

1. Obiettivi

Il processo si prefigge di promuovere la qualità della formazione di base e il successo formativo degli studenti e delle studentesse attraverso una proposta diversificata e attuale di programmi e di servizi, offerti principalmente dal Servizio didattico e formazione docenti (SEDIFO) e rivolti a tutto il corpo accademico, con la finalità di valorizzare e ad accrescere ulteriormente le competenze presenti all'interno dell'Istituzione nell'ambito della formazione e dell'innovazione didattica universitaria.

2. Campo di applicazione

Il processo è applicato dalla SUPSI e dalle scuole affiliate.

La SUM-CSI applica il processo senza varianti, adattandolo alle specificità del proprio contesto. Le competenze in didattica universitaria costituiscono infatti un criterio determinante nella procedura di selezione del personale docente, che include anche due lezioni di prova; in questo quadro, l'Istituzione non richiede un'ulteriore certificazione di tali competenze. Il forte legame dei docenti con l'attività artistica e con il mercato del lavoro, anche in ambito formativo, favorisce un aggiornamento continuo, sia disciplinare sia didattico, che si realizza prevalentemente attraverso percorsi individuali, anche sostenuti dalla SUM-CSI.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore della Formazione di base SUPSI

Responsabili per la messa in atto:

- Responsabile del Servizio didattica e formazione docenti (SEDIFO)

Forme partecipative:

- Riunioni con la Direzione della Formazione di base
- Riunioni con la Commissione Formazione di base
- Incontri individuali con i Responsabili della Formazione di base
- Incontri con i Responsabili di corso di laurea
- Incontri con il corpo docente
- Focus group con studenti
- Alla SUM-CSU, partecipazione di rappresentanti del corpo studentesco nel processo di assunzione del personale docente.

4. Normative e documentazione di riferimento

Normativa e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)

Normativa e documentazioni specifiche di processo:

- Best Practice KFH : Formation continue des enseignantes des HES. Concept pour la formation continue dans les domaines didactiques, 28 Marzo 2011 Steinert, Y. (Ed.) (2025). Faculty development in the health professions. A focus on research and practice (2nd edition). New York, NY: Springer.
- Direttive interne SUPSI, capitolo 6C "Qualifica didattica SUPSI"
- Piano strategico quadriennale della Formazione di base

5. Indicatori

- Numero annuale e storico, a livello istituzionale e a livello dipartimentale o di scuola affiliata, di collaboratori che hanno conseguito la qualifica didattica tramite il CAS in didattica universitaria, il portfolio didattico o l'equipollenza.
 - Parametro: Numero annuale, a livello istituzionale, di qualifiche didattiche tramite CAS, portfolio o equipollenza: 15 o più.
- Numero annuale e storico, a livello istituzionale e a livello dipartimentale o di scuola affiliata, di collaboratori che hanno certificato il Corso introduttivo alla didattica universitaria.
 - Parametro: Numero annuale, a livello istituzionale, di collaboratori che hanno certificato il Corso introduttivo alla didattica universitaria: 24 o più.
- Numero annuale di collaboratori raggiunti attraverso iniziative di formazione, consulenze e altri servizi erogati dal SEDIFO, conteggiati complessivamente e suddivisi per dipartimenti e scuole affiliate.
 - Parametro: Numero annuale complessivo di collaboratori superiore rispetto all'anno precedente.
- Grado di soddisfazione annuale dei partecipanti rispetto alle offerte formative erogate dal SEDIFO e tasso di partecipazione rispetto alla somministrazione.
 - Parametri: Apprezzamento complessivo medio (i.e. parzialmente d'accordo, completamente d'accordo), raccolto attraverso questionari di valutazione delle offerte formative, superiore al 75% (scala 1 a 4). Tasso di risposta medio superiore al 66%.

6. Modalità operative / di valutazione

L'attuazione del processo è garantita dal Servizio didattica e formazione docenti (SEDIFO), in collaborazione con i vari referenti della formazione di base nei dipartimenti e nelle scuole affiliate e con la Direzione della Formazione di base. Il processo si articola in quattro fasi principali, tra loro interdipendenti e funzionali a garantire un miglioramento continuo delle offerte: rilevazione dei bisogni, pianificazione e promozione delle offerte, erogazione delle offerte e monitoraggio delle offerte.

Al centro del processo ci sono le offerte formative e di accompagnamento proposte dal SEDIFO, progettate per rispondere con flessibilità ai bisogni e agli interessi rilevati, considerando sia l'evoluzione della disciplina sia le esigenze specifiche di singoli docenti, di gruppi di docenti, dei programmi di studio e dei dipartimenti/delle scuole affiliate. Le offerte formative comprendono percorsi strutturati come il CAS in Didattica universitaria, il CAS in Leadership nella formazione universitaria e il Corso introduttivo alla didattica universitaria, un'offerta annuale di moduli di base, di moduli di approfondimento e di laboratori didattici e un ciclo annuale di webinar. I servizi offerti comprendono le consulenze didattiche, offerte in diverse forme e modalità, le giornate di consulenza dedicate nei dipartimenti, le visite d'aula e un percorso strutturato di osservazioni d'aula tra docenti (intervisione), oltre a iniziative regolari di accompagnamento dei docenti, dei programmi di studio e dei dipartimenti/delle scuole affiliate. Tutti i collaboratori e le collaboratrici SUPSI possono accedere a titolo gratuito alle iniziative SEDIFO.

Di seguito il ciclo di applicazione del processo:



Fase	Descrizione	Responsabilità
Rilevazione dei bisogni	Raccolta sistematica dei bisogni e degli interessi attraverso questionari online, il confronto con i portatori di interesse e le indicazioni emerse in sede istituzionale.	SEDIFO Direttore della FB Responsabili FB Docenti
Pianificazione e promozione delle offerte	Revisione delle offerte esistenti; sviluppo di nuove offerte formative e di accompagnamento; pianificazione e promozione delle offerte attraverso i canali istituzionali.	SEDIFO
Erogazione delle offerte	Erogazione delle offerte formative e di accompagnamento.	SEDIFO
Monitoraggio delle offerte	Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione dei partecipanti e dell'efficacia percepita, attraverso questionari di valutazione e momenti di confronto qualitativo.	SEDIFO

Il processo è soggetto a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità. In occasione del Riesame del SGQ, il processo viene analizzato nella sua globalità, con il coinvolgimento della Direzione della Formazione di base e della Commissione Formazione di base, al fine di valutare la sua effettiva applicazione nei dipartimenti e nelle scuole affiliate, l'attuazione delle misure di miglioramento inserite in SharePoint, i risultati ottenuti nei vari ambiti ed eventuali criticità operative emerse durante il quadriennio. Oltre a ciò, il processo, i suoi risultati e gli strumenti sono oggetto di analisi e monitoraggio regolare nell'ambito dei lavori della Commissione Formazione di base. Qualora dal Riesame SGQ dovesse emergere la necessità di una valutazione esterna del processo o di alcuni elementi del processo, questa sarà effettuata nel quadriennio successivo.

7. Sostenibilità e pari opportunità

La correlazione con i temi della sostenibilità e pari opportunità è indiretta.

Le offerte formative e di accompagnamento del SEDIFO pongono attenzione anche a questioni legate alla sostenibilità, con l'obiettivo di sensibilizzare i docenti e di promuovere una declinazione di questi temi nelle specifiche discipline oggetto di insegnamento. In merito alle pari opportunità, i temi relativi all'accessibilità e alla valorizzazione delle differenze sono affrontati in offerte formative dedicate, emergono in modo trasversale durante le consulenze e i momenti di confronto con i docenti e sono presenti, attraverso punti di analisi e di riflessione, all'interno della procedura di allestimento del dossier-portfolio per l'ottenimento della Qualifica didattica.

Inoltre, il SEDIFO sviluppa le proprie offerte formative e di accompagnamento a partire dalle esigenze specifiche dei dipartimenti e dai bisogni delle diverse tipologie di docenti presenti in SUPSI, per poterli meglio raggiungere nel contesto di insegnamento nel quale operano.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Collaboratori	Sito web
Rapporto annuale sulle principali attività del SEDIFO e le sue prospettive di sviluppo.		X	X
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X	

Sistema di gestione della formazione continua

1. Obiettivi

Il Processo del sistema di gestione della formazione continua (FC) ha l'obiettivo di assicurare il monitoraggio e il miglioramento continuo della qualità del sistema formazione continua SUPSI e delle sue componenti e in particolare dell'impatto da esso generato sui suoi portatori d'interesse identificati come prioritari. Il sistema considera 5 macro-dimensioni che sono la strategia, l'offerta formativa, i partecipanti, i collaboratori e i portatori d'interesse.

2. Campo di applicazione

Il processo è applicato dalla SUPSI e dalle Scuole affiliate

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore della Formazione continua

Responsabili per la messa in atto:

- Commissione Formazione continua
- Direzione Formazione continua
- Responsabili Formazione continua dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate
- Responsabili amministrativi Formazione continua dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate

Forme partecipative:

- Responsabili Formazione continua dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate (coinvolti nella valutazione interna e nell'autovalutazione settoriale)
- Personale accademico FC (coinvolti nella valutazione interna e nell'autovalutazione settoriale)
- Personale amministrativo FC (coinvolti nella valutazione interna e nell'autovalutazione settoriale)
- Partecipanti FC (coinvolti nell'autovalutazione settoriale)
- Alumni (coinvolti nell'autovalutazione settoriale e nella valutazione dei portatori d'interesse esterni)
- Portatori di interesse esterni (coinvolti nella valutazione dei portatori d'interesse esterni)

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla formazione continua (LFCo)
- Ordinanza sulla formazione continua (OFCo)
- Eckwerte Hochschulweiterbildung / Valeurs de référence de la formation continue des hautes écoles (swissuniversities, 2020)
- Verzeichnis EDK-anerkannte MAS-Diplome / Registre MAS reconnu par la CDIP [Quadro delle qualifiche per la formazione continua: Diplomi MAS riconosciuti da EDK](EDK, 2021)
- Carta delle università europee sull'apprendimento permanente (EUA)

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Best Practice KFH Weiterbildung an den Fachhochschulen / Best Practice KFH : La formation continue dans les hautes écoles spécialisées (KFH, 2006)
- Empfehlungen für die Qualitätsentwicklung in der universitären Weiterbildung / Recommandations pour le développement de la qualité des programmes de formation continue universitaire (SwissUni, 2009)

- Grundsätze zur Qualität in der universitären Weiterbildung / Principes de qualité de la formation continue universitaire (SwissUni, 1996)
- Spezifische Qualitätsstandards für die Akkreditierung von Weiterbildungsstudiengängen / Standards de qualité spécifiques à l'accréditation des filières d'études de formation continue (SwissUni, 2013)
- Richtlinien für Weiterbildungsmaster (MAS) in der Lehrerinnen- und Lehrerbildung [Linee guida per i master di formazione continua (MAS) nella formazione degli insegnanti] (EDK, 2005)
- Empfehlungen zur Weiterbildung von Lehrpersonen [Raccomandazioni per l'ulteriore formazione degli insegnanti] (EDK, 2004)
- Sistema di gestione della formazione continua universitaria (SGFC)
- Modello assicurazione qualità della formazione continua (MAQFC)
- Manuale qualità della formazione continua (MQFC)

5. Indicatori

- Di realizzazione/output del processo: grado di applicazione delle misure programmate.
- Di obiettivo generale del mandato, posto dal contratto di prestazione con il Cantone: l'attualizzazione costante e la crescita delle competenze del personale operante a livello di quadri medi e superiori nell'economia ticinese e nei servizi.
- Di risultato ed efficacia del mandato, posto dal contratto di prestazione con il Cantone: verifica regolare della frazione di diplomati di percorsi MAS che hanno conosciuto un avanzamento di carriera a distanza di un anno dal diploma.

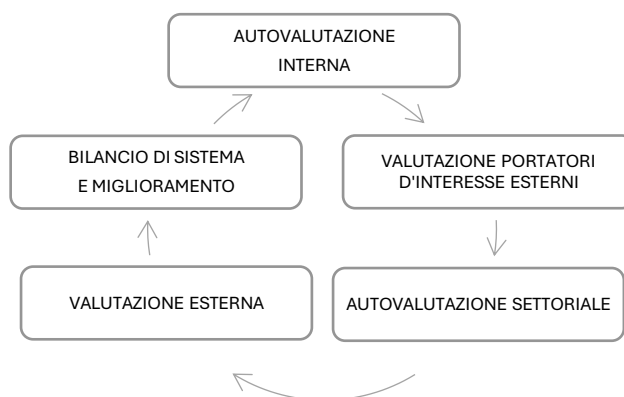
6. Modalità operative / di valutazione

Il sistema di gestione della FC è uno strumento che permette di garantire la qualità della FC e che fornisce una traccia chiara per delinearne lo sviluppo futuro. Il sistema è basato su cinque dimensioni della formazione continua: strategia, offerta formativa, partecipanti, collaboratori e portatori di interesse. Nell'allegato 1 sono illustrate le 5 dimensioni oggetto di valutazione periodica.

Il processo è supportato da un sistema di monitoraggio che combina modalità di valutazione operate ciclicamente su due livelli:

- a livello interno, dai settori/ambiti di riferimento, oltre che dalla Commissione formazione continua SUPSI;
- a livello di valutazione esterna da istituzioni accademiche, datori di lavoro, alumni, studenti e associazioni professionali.

Di seguito sono definite le fasi del ciclo di applicazione del processo:



La valutazione interna e il miglioramento del processo si basano sul monitoraggio interno dei feedback raccolti dagli attori coinvolti nelle varie fasi (partecipanti, collaboratori, docenti, aziende, ecc.). I feedback riguardano in particolare le dimensioni di valutazione (vedi allegato 1) oltre che le modalità di svolgimento della procedura.

Ogni anno, in occasione di un incontro della Commissione Formazione continua dedicato alla qualità nella FC, viene effettuato un bilancio del processo e vengono definite le misure di miglioramento da implementare.

Il processo è soggetto, inoltre, a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

7. Sostenibilità e Pari opportunità

Il processo ha una correlazione diretta con i temi Sostenibilità e Pari opportunità. La tabella seguente specifica in quali fasi vengono considerati i temi Sostenibilità e Pari opportunità e coinvolti i responsabili:

Fase	Input da parte del RP	Output da parte del Responsabile Sostenibilità e Pari opportunità
Autovalutazione interna	Valutazione annuale durante un incontro della Commissione Formazione continua dedicato alla qualità nella FC. Il Direttore FC consulta i collaboratori di riferimento per valutare eventuali misure di miglioramento	Proposta di possibili misure implementabili sui rispettivi temi da valutare da parte del Direttore FC.
Valutazione esterna	A seguito della valutazione esterna (peer review accademica), i responsabili Pari opportunità e Sostenibilità ricevono il rapporto. Si discutono eventuali misure implementabili che tengano conto delle pari opportunità e della sostenibilità.	Proposta di possibili misure implementabili sui rispettivi temi da valutare da parte del Direttore FC.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Intranet	Sito web
Documenti operativi			
Formazione continua interna dei collaboratori e delle collaboratrici - Rapporto consuntivo		X	
Sintesi dei questionari di autovalutazione SGFC			
Rapporto di autovalutazione della formazione continua (DAVFC)		X	
Documenti di valutazione			
Evidenze relative alle valutazioni interne svolte		X*	
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X*	

9. Allegato 5 – 5 dimensioni del Sistema di gestione della Formazione continua



Strategia

La prima dimensione definisce gli orientamenti strategici prioritari e i principi su cui fonda l'organizzazione.

Offerta formativa

La seconda dimensione descrive gli elementi identificati come prioritari delle caratteristiche e specificità che definiscono un'offerta formativa: il contenuto, le politiche di collaborazione, le politiche di prezzo, la modalità di erogazione dell'offerta, l'ambiente fisico e virtuale in cui essa si svolge e le scelte di comunicazione in un'ottica improntata alla cultura del servizio al cliente.

Partecipanti

Nella terza dimensione, riferita ai partecipanti FC, l'attenzione è posta sull'ammissione e sulla selezione, sull'accompagnamento prima, durante e dopo gli studi, sull'esperienza, sulla valutazione e sulla valorizzazione in uscita.

Collaboratori

Gli elementi portanti della quarta dimensione riferita ai collaboratori sono i ruoli delle varie figure professionali presenti nel contesto della FC e in particolare la figura del docente. Per quest'ultima, sono identificati gli aspetti del reclutamento, la selezione, le politiche di fidelizzazione, la valutazione e l'aggiornamento.

Portatori di interesse

L'ultima dimensione, quella relativa ai portatori di interesse primari della FC SUPSI, si concentra in particolare sui datori di lavoro in quanto maggiori beneficiari dell'offerta proposta in ambito di formazione continua. Sono state definite le loro caratteristiche ideali e anche la natura della relazione che dovrebbe instaurarsi tra FC SUPSI e quei datori di lavoro che sono partner in iniziative di formazione continua.

Valutazione dei progetti e dei risultati della ricerca e dei servizi

1. Obiettivi

Il processo definisce le modalità di monitoraggio e valutazione della qualità dei progetti di ricerca e delle prestazioni di servizio, segnatamente in termini di capacità di acquisizione ed esecuzione, di risultati e di relativa soddisfazione dei partner e dei committenti.

La qualità è monitorata e valutata nel suo insieme attraverso una serie di indicatori definiti e rivalutati periodicamente.

2. Campo di applicazione

Il processo viene applicato dalla SUPSI e dalle Scuole affiliate.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore ricerca, sviluppo e trasferimento della conoscenza (Direttore RSTC).

Responsabili per la messa in atto:

- Direzione ricerca, sviluppo e trasferimento della conoscenza (DRSTC)
- Commissione Ricerca
- Direttori Dipartimenti/Scuole affiliate
- Responsabili della Ricerca dei Dipartimenti/Scuole affiliate
- Ricercatori
- Segreterie della ricerca
- Servizio Finanze

Forme partecipative:

- Responsabili e collaboratori per il tramite della DRSTC per valutare gli indicatori di performance
- Partner di progetto e committenti dei mandati con questionari di soddisfazione

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Legge sulle scuole universitarie (LSU)
- Statuto SUPSI
- Regolamento sulle deleghe di competenze decisionali e di attività della SUPSI e rispettiva Matrice delle responsabilità e dei poteri di firma
- Regolamento per il personale accademico e il personale non assoggettato al CCLSUPSI

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Regolamento SUPSI per la tutela della proprietà intellettuale
- Regolamento SUPSI sulla costituzione di Start-up e Spin-off
- Linee guida Open Science
- Direttiva sulle aree transdisciplinari

5. Indicatori

Gli indicatori sono finalizzati a monitorare la qualità delle azioni intraprese da SUPSI, al fine di:

- Conoscere le prestazioni complessive;
- rivedere e/o individuare eventuali criticità;
- supportare la definizione di azioni migliorative e verificarne l'efficacia nel tempo.

Segue la tabella degli indicatori:

PROGETTI DI RICERCA di importo $\geq 20'000$ CHF - mandati di ricerca, donazioni, finanziamenti da fondazioni - progetti competitivi finanziati da enti pubblici, e.g.: Interreg, Innosuisse, FNS, UE.	
1	Progetti di ricerca avviati nell'anno - N°
2	Progetti di ricerca avviati nell'anno - Budget complessivo per SUPSI
3	Progetti di ricerca avviati nell'anno - Finanziamento complessivo approvato per SUPSI
4	Mandati di ricerca avviati nell'anno - N°
5	Mandati di ricerca avviati nell'anno - Fatturato complessivo
6	EFFICACIA - tasso di successo nei progetti di ricerca approvati nell'anno (progetti approvati/tot di proposal valutate nell'anno) - [%] - Nota 1
7	EFFICACIA - tasso di progetti di ricerca con soddisfazione medio-alta del azienda/ente terzo - [%] - Calcolo: n. di progetti con punteggio ≥ 4.5 / n. tot. di progetti valutati in scala 1 - 6
8	EFFICACIA - Punteggio medio di valutazione dei progetti di ricerca valutati in scala 1 - 6
9	EFFICACIA - Tasso di Mandati di ricerca con soddisfazione medio-alta del azienda/ente terzo - [%] - Calcolo: n. di mandati con punteggio ≥ 4.5 / n. tot. di progetti valutati in scala 1 - 6
10	EFFICIENZA - Tasso di copertura del budget della ricerca, attraverso finanziamento esterno. [%] Calcolo: (Finanziamento complessivo dei progetti di ricerca + Fatturato complessivo dei mandati di ricerca avviati nell'anno)/Budget complessivo per SUPSI di progetti e mandati di ricerca avviati nell'anno
11	EFFICIENZA- Finanziamento complessivo della ricerca (progetti e mandati) attivati nell'anno / n. FTE totale di personale accademico attivo nella ricerca (professori, docenti ricercatori, ricercatori) - (CHF)
PROGETTI DI RICERCA di importo $\geq 20'000$ CHF	
12	% di progetti di ricerca con partner del Canton Ticino avviati nell'anno - (se estraibile)
13	% di progetti di ricerca con partner di Cantoni diversi dal Canton Ticino- (se estraibile)
14	% di progetti di ricerca con partner internazionali (se estraibile)
15	% di mandati con partner del Canton Ticino avviati nell'anno - (se estraibile)
MANDATI DI SERVIZIO di importo $\geq 10'000$ CHF	
16	Mandati di servizio - N*
17	Mandati di servizio - Fatturato complessivo
18	EFFICACIA - % di Mandati di servizio con soddisfazione medio-alta del azienda/ente terzo (n. di mandati con punteggio ≥ 4.5 / n. tot. di progetti valutati in scala 1 - 6)
19	EFFICACIA - Punteggio medio di valutazione dei Mandati, valutati in scala 1 - 6
SOSTENIBILITA' E PARI OPPORTUNITA'	
20	% progetti di ricerca con Capo Progetto donna. (se estraibile)
21	% progetti di ricerca con Capo Progetto uomo. (se estraibile)
22	% progetti di ricerca con Capo Progetto under 35. (se estraibile)
23	% di progetti di ricerca relative ad almeno un SDG. (se estraibile)
VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI DELLA RICERCA	
24	N° di domande di deposito nell'anno (brevetti, marchi, ...) - titolarità di SUPSI
25	N° di domande di deposito nell'anno (brevetti, marchi, ...) - titolarità non di SUPSI
26	N° di depositi approvati nell'anno - titolarità di SUPSI
27	N° di licenze concesse (brevetti, ecc.) da SUPSI a terzi (in verifica fattibilità)

28	N° di cessioni (domande di brevetti, brevetti, ...) da SUPSI a Terzi
29	N° di start-up/spin-off SUPSI avviate nell'anno
30	N° di start-up/spin-off SUPSI attive nell'anno
31	Importo (CHF) provenienti dalla valorizzazione economica della PI (contratti di cessione, licenze d'uso, ROI di spin-off, altro)
32	N° di spettacoli risultanti da progetti di ricerca
33	N° di prodotti artistici risultanti da progetti di ricerca
34	N° di eventi laboratoriali e partecipativi risultanti da progetti di ricerca
35	N° di riconoscimenti onorifici ottenuti per risultati della ricerca SUPSI
36	N° di articoli scientifici in riviste indicizzate peer-reviewed
37	N° di articoli scientifici in peer-reviewed conferences proceeding
38	N° di altre tipologie di pubblicazioni scientifiche con DOI (fonte ARIS)
39	N° di pubblicazioni scientifiche OA / n. tot. di pubblicazioni scientifiche (%)
40	N° di relazioni scientifiche a conferenze nazionali e internazionali (fonte ARIS - in verifica fattibilità)

Nota 1 - Dati certi su Interreg, Innosuisse, FNS, UE.

6. Modalità operative / di valutazione

I collaboratori attivi nell'ambito della ricerca acquisiscono e gestiscono i progetti e ne promuovono la valorizzazione dei risultati tenendo in considerazione le diverse normative esterne alla SUPSI, i regolamenti interni SUPSI oltre che eventuali procedure di Dipartimento o Scuola affiliata.

Il tutto in collaborazione con la DRSTC, i Dipartimenti e i Servizi a supporto.

La base dati che alimenta il sistema di monitoraggio e valutazione si basa sulla collaborazione sia del personale accademico che delle strutture amministrative (es. segreterie) o servizi (es. servizio finanze, servizio Legale). Fra le fonti si citano ad esempio ed in modo non esaustivo:

- Fonti SUPSI: ARIS, tool gestione progetti, database SUPSI (es. DB delle finanze, dei singoli dipartimenti, della DRSTC).
- Fonti esterne: DB di Innosuisse, FNS, UE.
- Indagini di soddisfazioni del cliente somministrate.

Annualmente, la DRSTC raccoglie i dati e genera un Rapporto di analisi degli indicatori unitamente ad eventuali raccomandazioni di azioni correttive e/o di miglioramento ove applicabili.

Il Rapporto di analisi viene discusso in Commissione ricerca con l'obiettivo di approfondire l'effettivo raggiungimento degli indicatori di riferimento e valutare eventuali azioni correttive e di miglioramento.

A valle della discussione in Commissione Ricerca:

- il Rapporto finale viene approvato e ridistribuito ai responsabili della ricerca dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate così da alimentare le analisi e l'implementazione delle azioni migliorative nelle rispettive unità.
- il Direttore RSTC porta all'attenzione di Direzione SUPSI e della Commissione di coordinamento qualità (CCQ) la sintesi del monitoraggio e delle azioni intraprese.

La DRSTC garantisce il monitoraggio e la valutazione degli indicatori con relativo aggiornamento.

Di seguito sono definite le fasi del ciclo di applicazione del processo:



Fase	Descrizione	Responsabilità
Gestione progetti e valorizzazione risultati ricerca	Generazione e Trasferimento di conoscenza verso l'economia e la società.	Capi progetto Team di ricercatori Responsabili della Ricerca di Dipartimento / Scuole affiliate
Generazione base dati	I ricercatori/responsabili di progetto/servizi alimentano i sistemi di raccolta dati per la parte di rispettiva competenza. Anche Dati SUPSI e esterne (es enti finanziatori), così come survey di soddisfazione, integrano la base dati.	Responsabili di progetto Segreterie Servizio Finanze DRSTC
Rapporto annuale	DRSTC raccoglie i dati e genera il Rapporto di analisi degli indicatori unitamente ad eventuali raccomandazioni di azioni correttive o di miglioramento ove applicabili. Presentazione e discussione del Rapporto in Commissione ricerca. Informazione in Direzione SUPSI e CCQ.	DRSTC Commissione ricerca
Monitoraggio	Monitoraggio regolare delle attività e degli indicatori di riferimento. Messa in atto di eventuali misure a seguito del Rapporto annuale approvato dalla Commissione ricerca.	DRSTC Responsabili della Ricerca di Dipartimento / Scuole affiliate Capi progetto

Le azioni che portano alla stesura del Rapporto annuale, con la relativa discussione in CR, permettono di individuare le principali azioni correttive e/o di miglioramento continuo.

Inoltre, periodicamente (almeno ogni due anni) i Responsabili della Ricerca dei Dipartimenti e Scuole affiliate e alcuni collaboratori (in rappresentanza della categoria) sono consultati dalla DRSTC per verificare completezza/adequatezza/sostenibilità degli indicatori di performance.

Il processo è soggetto, inoltre, a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale, così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

7. Sostenibilità e Pari opportunità

La tabella seguente specifica in quali fasi del processo nelle quali vengono considerati i temi Sostenibilità e pari opportunità e coinvolti i responsabili.

Fase	Input da parte del RP	Output da parte del Responsabile Sostenibilità e Pari opportunità
Generazione base dati Rapporto annuale	Integrazione degli indicatori legati alla sostenibilità e pari opportunità (vedi Capitolo 4) con valutazione annuale da parte della Commissione ricerca.	Consultazione per rivedere gli indicatori o per implementare delle misure se non viene raggiunto un grado di soddisfazione considerato conforme.

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Intranet	Sito web
Documenti operativi			
Base dati per valutazione qualità progetti e loro valorizzazione Rapporto annuale			
Sintesi del Rapporto annuale		X	
Documenti di valutazione			
Evidenze relative alle valutazioni interne svolte			
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	
Rapporti relativi alle valutazioni esterne di processo (rapporto di autovalutazione, rapporto esperti e piano di miglioramento)		X*	

Valutazione della ricerca e dei servizi dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate

1. Obiettivi

L'obiettivo del processo è di assicurare che la qualità della ricerca e dei servizi di Dipartimenti e Scuole affiliate sia gestita, monitorata e migliorata di continuo. Il processo si svolge con scadenza definita dalla Direzione SUPSI e coinvolge tutti i collaboratori dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate e i loro superiori.

2. Campo di applicazione

Il processo viene applicato dalla SUPSI e dalle Scuole affiliate.

3. Responsabili e forme partecipative riconosciute

Responsabile di processo:

- Direttore della ricerca, dello sviluppo e del trasferimento della conoscenza (DRSTC).

Responsabile per la messa in atto:

- Direzione STC
- Commissione ricerca
- Responsabili della ricerca dei Dipartimenti e Scuole affiliate
- Direttori di Dipartimento e Scuole affiliate

Forme partecipative:

- Collaboratori, studenti e Alumni oltre che altri portatori d'interesse esterni sono coinvolti nelle visite del Gruppo di esperti

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Protocollo per la valutazione della ricerca e dei servizi dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate in SUPSI (PVRS DSA) e relativi allegati (Modello Rapporto autovalutazione, Indicatori quantitativi, Modello Rapporto valutazione).

5. Indicatori

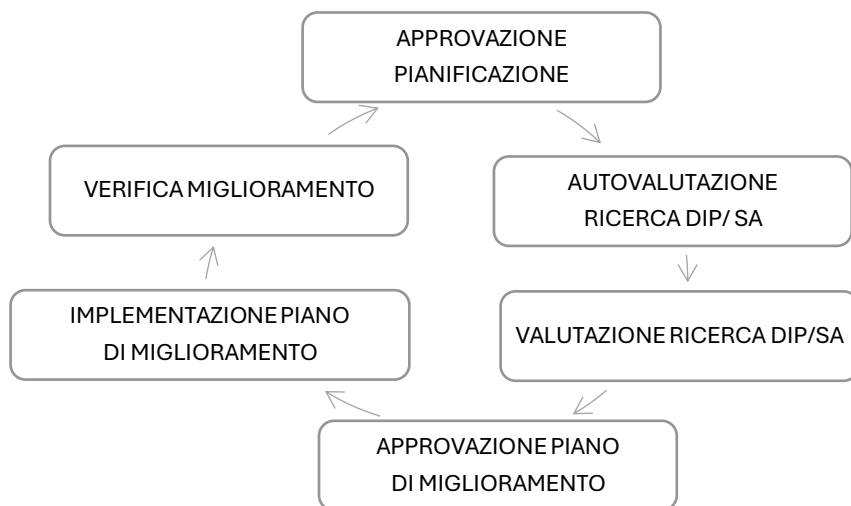
- Numero di audit conclusi
- Numero di verifiche intermedie e finali svolte
- Rispetto dei piani di audit e verifica definito dalla Direzione SUPSI (con motivazione per eventuali differimenti)

6. Modalità operative / di valutazione

Il processo definisce le modalità di valutazione della ricerca e dei servizi di Dipartimenti e Scuole affiliate.

Viene svolto ogni sette anni, a partire dalla comunicazione al Dipartimento o alla Scuola affiliata, passando per la visita degli esperti esterni presso il Dipartimento o la Scuola affiliata e considerando la messa in atto delle misure di miglioramento e la verifica del DRSTC.

Di seguito sono definite le fasi del ciclo di applicazione del processo:



Fase	Descrizione	Responsabilità
Approvazione pianificazione	Pianificazione settennale generale con aggiornamento annuale di Dipartimenti (DIP) e Scuole affiliate (SA) da valutare	Direzione SUPSI
Autovalutazione ricerca Dip/sa	Autovalutazione del DIP/SA	DIP/SA
Valutazione Ricerca dip/sa	Visita degli esperti esterni e valutazione con relativo rapporto	Esperti esterni DRSTC
Approvazione piano Di miglioramento	Approvazione sulla base della valutazione degli esperti esterni e della relativa presa di posizione del DIP/SA	Direttore Generale DRSTC Direttore DIP/SA
Implementazione piano di miglioramento	Messa in atto delle misure e delle condizioni	Direttore DIP/SA, unità di ricerca e di servizio
Verifica miglioramento	Verifica con relativo rapporto	DRSTC

La valutazione interna e il miglioramento del processo avvengono mediante un monitoraggio, sulla base dei feedback raccolti dagli attori coinvolti nel processo (peer esterni, Dipartimento e Scuola affiliata valutati, ecc.).

Questi riguardano le tempistiche, la documentazione e l'impostazione della procedura. Gli incontri regolari con la Commissione Ricerca consentono inoltre di raccogliere gli aggiustamenti necessari per il miglioramento della procedura.

Il processo è soggetto, inoltre, a una valutazione generale nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale, a un'eventuale valutazione esterna di processo oltre che alla procedura di accreditamento istituzionale così come definito dal processo Gestione e sviluppo della qualità.

7. Sostenibilità e Pari opportunità

I temi legati alla sostenibilità e alle di pari opportunità sono integrati nella valutazione della ricerca e dei servizi dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate, all'interno delle sue principali fasi di attuazione. Di seguito vengono riassunti i momenti di input e output per l'integrazione delle due tematiche e il coinvolgimento dei responsabili:

Ciclo e sue fasi	Input da parte del RP: DRSTC	Output da parte dei responsabili Sostenibilità e Pari Opportunità
Autovalutazione ricerca Dip./SA.	Richiesta di contributo ai responsabili Sostenibilità e Pari Opportunità nell'allestimento dell'autovalutazione.	Lettura preliminare ed eventuale proposta di integrazione di temi all'interno dell'autovalutazione da considerare da parte del Responsabile dell'autovalutazione.
Approvazione piano di miglioramento	Richiesta di contributo ai responsabili Sostenibilità e Pari Opportunità in caso di eventuali misure legate ai due temi.	Lettura preliminare ed eventuale proposta di integrazione di elementi pertinenti i due temi all'interno del piano di miglioramento.

Implementazione piano di miglioramento	Richiesta di contributo ai responsabili Sostenibilità e Pari Opportunità in caso di eventuali implementazioni di misure legate ai due temi.	Proposte di messa in atto di elementi pertinenti i due temi nella implementazione di eventuali misure dedicate.
---	---	---

8. Documentazione prodotta

Documento	Portale Studenti	Portale Intranet	Sito web
Documenti operativi			
Pianificazione annuale dei Dipartimenti e Scuole affiliate sottoposte a valutazione		X	
Rapporto di autovalutazione dei DIP/SA di ricerca e servizi		X*	
Rapporto di valutazione della Commissione di esperti		X*	
Presenza di posizione dei DIP/SA alla valutazione della Commissione di esperti		X*	
Piano di miglioramento del DIP/SA approvato dal Direttore generale, dal DRSTC e dal Direttore di DIP/SA		X*	
Rapporto di verifica implementazione piano di miglioramento da parte del DRSTC		X*	
Documenti di valutazione			
Evidenze relative alle valutazioni interne svolte			
Valutazione del processo nell'ambito del Riesame SGQ quadriennale		X	
Misure di miglioramento SGQ a seguito del Riesame SGQ quadriennale e integrate nello strumento di monitoraggio istituzionale (SharePoint)		X	

* Pubblicazione del documento valutato dal DRST assieme al Responsabile ricerca del DIP/SA

Supporto

Collaboratori

1. Obiettivi

Il processo ha come obiettivo di garantire le risorse necessarie ad assicurare la continuità e la sostenibilità delle attività e il raggiungimento degli obiettivi strategici della SUPSI. Il processo si riferisce a tutto il ciclo di vita professionale dei collaboratori all'interno della SUPSI, garantendo la qualità nelle fasi di pianificazione, di assunzione e di regolare valutazione e sviluppo in un contesto organizzativo che mira alla promozione del benessere dei collaboratori.

2. Campo di applicazione

Il processo viene applicato a livello SUM.

3. Responsabili e forme di partecipazione riconosciute

Responsabile di processo:

- Responsabile amministrativo

Modalità di partecipazione:

Gruppi rappresentativi	
Commissione consultiva	diritto a essere ascoltata; di regola coinvolta, con potere decisionale, nei concorsi d'assunzione
Docenti	diritto a essere ascoltati
Collaboratori	diritto a essere ascoltati

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli istituti di ricerca
- Statuto SUPSI (dove applicabile)
- Codice etico SUPSI
- Contratto di prestazione (Dipartimento dell'educazione della cultura e dello sport-SUPSI)

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Sono pertinenti tutte le leggi, ordinanze, norme definite dal legislatore o dalle istituzioni di riferimento e che sono di rilevanza nell'ambito del rapporto di lavoro (LAVS, LADI, LAI, LAINF, LAMAL, LPP, CO, Legge sul lavoro ecc.)
- Regolamento dei Membri di Direzione SUPSI
- Direttive SUPSI (dove applicabili)

Normative e documentazioni specifiche per CSI-SUM:

- Regolamento Organizzativo del CSI
- Regolamenti del personale SUM
- Regolamenti d'assunzione SUM
- Codice di condotta della Fondazione CSI
- Direttive interne CSI pertinenti
- Quadro legale

5. Indicatori

- Numero di colloqui formali con i collaboratori

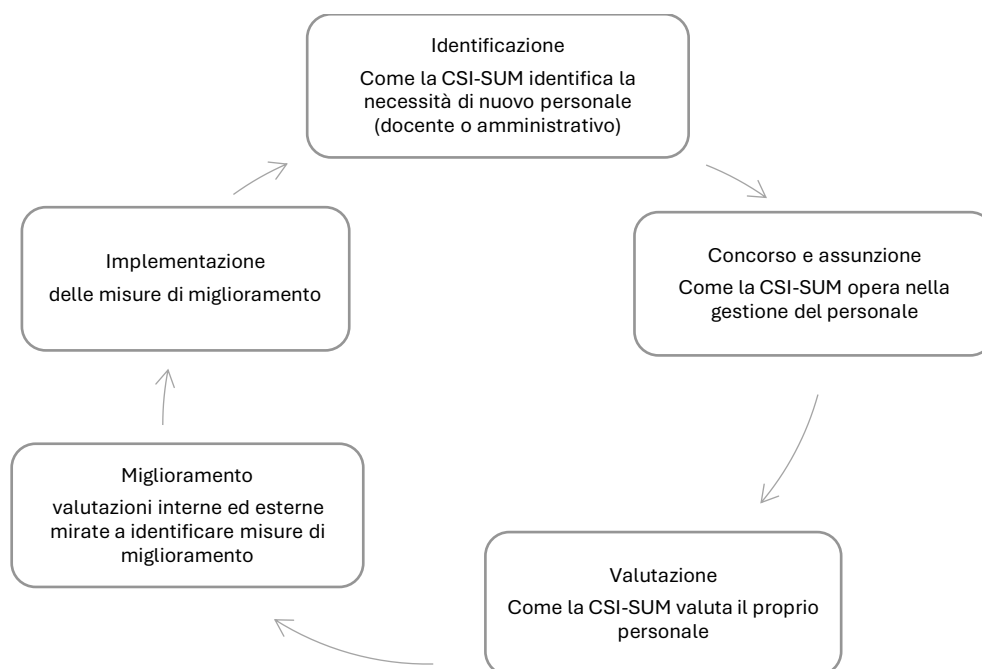
- Soddisfazione del personale
- Numero di domande per concorso
- Numero di domande qualificate per concorso
- Turnover del personale
- Numero di persone assunte, precedentemente legate al CSI con altra funzione
- Feedback dagli organi rappresentativi

6. Modalità operative e di valutazione

La pianificazione del personale è di competenza della Direzione di Fondazione CSI e della Direzione della SUM, 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.

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

La valutazione del personale amministrativo avviene tramite colloqui informali e formali. Questi ultimi si svolgono a ritmo annuale o biennale. Il personale docente della CSI-SUM lavora per la stragrande maggioranza a tempo parziale. La valutazione avviene perciò principalmente dal “mercato”, segnatamente per i docenti di materia principale. Nel caso dei docenti di materia principale CSI-SUM la valutazione (informale) avviene soprattutto nell’ambito della discussione durante gli esami, momento privilegiato per un feedback collegiale (intervisione) e non “dall’alto” (supervisione). Agli esami finali (esami interni e recital solistici) è presente inoltre un esperto esterno di materia, scelto sulla base delle competenze e per chiara fama, che condivide le proprie osservazioni e la propria valutazione con il docente di materia principale e con il Responsabile della formazione. Colloqui formali si svolgono a livello irregolare oppure su richiesta di una delle parti.



7. Sostenibilità e pari opportunità

La considerazione della sostenibilità, nella misura in cui la gestione efficace del tempo sia contemplata, è un elemento di rispetto nei confronti dei collaboratori.

La CSI-SUM si impegna nell’implementare il Codice di condotta del CSI e di rispettare i principi elencati nella brochure del Servizio Gender and Diversity del CSI.

8. Documentazione prodotta

- Verbali d’assunzione

- Verbali degli organi partecipativi
- Statistiche del personale

Finanze e Controlling

1. Obiettivi

Il processo ha l'obiettivo di gestire le informazioni finanziarie mediante i dati legati alle attività di preventivo, previsione di chiusura, piano sviluppo finanziario, pianificazione degli investimenti e consuntivo al fine del raggiungimento degli obiettivi istituzionali e al mantenimento dell'equilibrio finanziario.

Il processo ha anche l'obiettivo di gestire le informazioni finanziarie mediante sei sotto-processi così da permettere il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e il mantenimento dell'equilibrio finanziario.

2. Campo di applicazione

Il processo applica per tutte le attività della SUM, nel rispetto delle modalità operative implementate dal CSI.

3. Responsabili e forme di partecipazione riconosciute

Responsabile di processo:

- Responsabile amministrativo

Modalità di partecipazione:

- Tutte le persone coinvolte nelle procedure legate al processo.

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Ordinanza concernente la legge sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (O-LPSU)
- Codice delle obbligazioni
- Accordo intercantonale sulle scuole universitarie professionali (ASUP)
- Richtlinien zur Rechnungsstellung im Rahmen der Interkantonalen Fachhochschulvereinbarung (FHV)
- Contratto di prestazioni tra Repubblica e Cantone Ticino e SUPSI 2021-2024

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Legge federale concernente l'imposta sul valore aggiunto (LIVA)
- Ordinanza federale concernente l'imposta sul valore aggiunto (OIVA)
- Manuale contabilità analitica Swissuniversities scuole universitarie professionali

Normative e documentazioni specifiche per CSI-SUM:

- Sistema di controllo interno del CSI

5. Indicatori

- Scostamento % tra preventivo e consuntivo (costi e ricavi).
- Numero di mesi con liquidità insufficiente.
- Tasso % di solleciti rispetto alle fatture fornitori (dal 2020).

6. Modalità operative e di valutazione

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 dal direttore SUM all'indirizzo della Direzione di Fondazione CSI ed approvata dal Consiglio di Fondazione CSI.

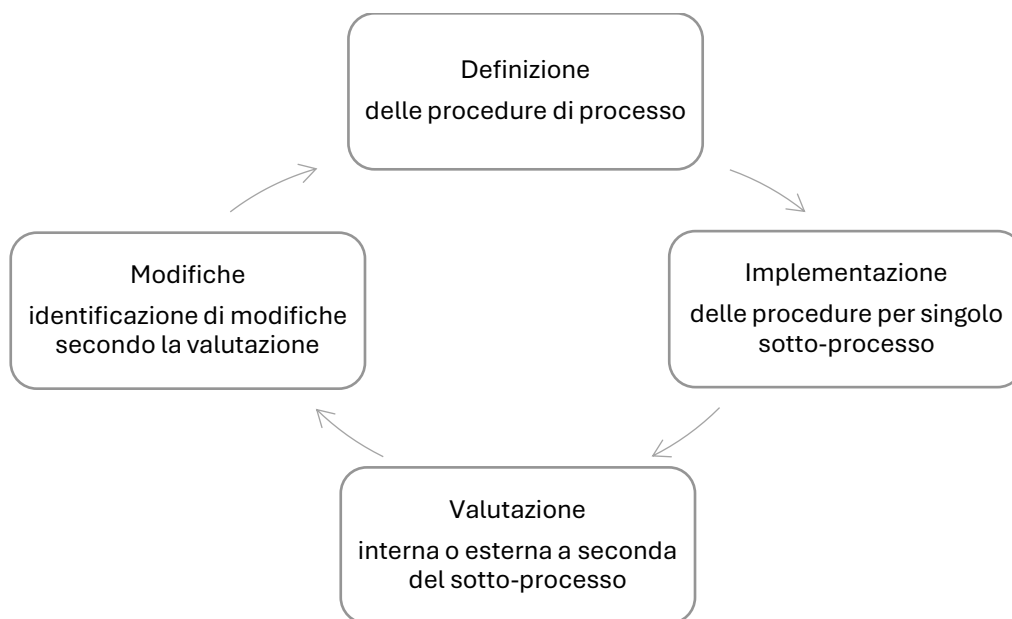
Il preventivo è formulato dal direttore SUM a fine anno, all'indirizzo della Direzione di Fondazione CSI che li sottopone per approvazione al Consiglio di Fondazione CSI. Si basa sugli iscritti a fine maggio (il cui numero, per la gestione degli studenti per anno accademico, è a sua volta determinato dal preventivo precedente) e sulle pre-chiusure a fine agosto (fine anno accademico) e fine novembre (fine primo trimestre). Il preventivo viene inoltrato alla SUPSI.

La pre-chiusura è preparata dai consulenti esterni e sottoposta al direttore SUM, rispettivamente la Direzione di Fondazione CSI che informa il Consiglio di Fondazione CSI dell'andamento.

Il consuntivo è preparato da consulenti esterni, discusso con il direttore SUM e la Direzione di Fondazione CSI, e sottoposto per approvazione al Consiglio di Fondazione CSI. Successivamente viene inoltrato alla SUPSI.

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.



7. Sostenibilità e pari opportunità

Il processo garantisce la gestione delle risorse finanziarie della SUM con un orizzonte di breve e di medio periodo, in conformità al mandato e ai compiti attribuiti dai finanziatori, come pure agli obiettivi strategici. Assicura nel contempo la trasparenza nel reperimento e nell'utilizzo delle risorse finanziarie pubbliche e private in tutti i mandati istituzionali.

8. Documentazione prodotta

- 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

Gestione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)

1. Obiettivi

Il processo ha come obiettivi:

- l'erogazione di servizi basati su tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) a docenti, ricercatori, studenti e personale tecnico ed amministrativo a supporto dei mandati della SUPSI;
- la realizzazione di iniziative nel campo del digitale volte a contribuire alla trasformazione della SUPSI, in linea con la sua strategia;
- formare e supportare gli utenti nell'utilizzo efficace degli strumenti informatici;
- monitorare e implementare meccanismi a tutela delle informazioni da eventuali compromissioni o accessi non autorizzati.

2. Campo di applicazione

Il processo applica per tutte le attività della SUM, nel rispetto delle modalità operative implementate dal CSI.

3. Responsabili e forme di partecipazione riconosciute

Responsabile di processo:

- Responsabile servizi informatici

Modalità di partecipazione:

Gruppi rappresentativi	
Collaboratori	Tramite diretta interazione con la Direzione SUM o con il Responsabile dei servizi informatici.
Docenti e studenti	diritto a essere ascoltati

4. 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
- nLPD

5. Indicatori

Numero di progetti completati

6. Modalità operative e di valutazione

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 (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).

7. Sostenibilità e pari opportunità

Nelle attività di Supporto Utenti e di Gestione del sistema informatico, il processo tiene conto di aspetti legati alle tre aree della sostenibilità sia per l'erogazione dei servizi, sia per la scelta di possibili fornitori e prodotti. A questo scopo, il processo considera criteri di ergonomia, sostenibilità ambientale (es. assenza di sostanze pericolose, uso efficiente dell'energia, produzione a basso impatto...), economica (es. l'acquisto rispetta le risorse finanziarie dell'istituzione) e sociale (es. il fornitore ha una gestione sostenibile della forza lavoro). Il processo di valutazione si basa il più possibile su certificazioni riconosciute, in grado di evidenziare i benefici di sostenibilità dei prodotti e dei servizi in selezione. Considerando i potenziali impatti (positivi e negativi) della digitalizzazione, il processo di Sviluppo del sistema informatico prevede una valutazione degli effetti sulla sostenibilità in modo tale da identificare possibili interventi o progetti che abbiano il fine di migliorare l'efficienza, gli impatti sociali ed ambientali del lavoro in SUPSI.

Particolare attenzione viene dedicata agli aspetti legati alle tematiche di inclusione per la fruizione dei servizi erogati siano essi l'utilizzo delle apparecchiature informatiche o la fruizione dei servizi online.

8. Documentazione prodotta

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

Acquisti e logistica

1. Obiettivi

- Garantire la corretta implementazione del piano d'azione strategico con particolare attenzione alla nuova sede.
- Assicurare che le attività della SUM possano essere portate avanti senza frizioni.
- Assicurare che le attività della SUM siano eseguite con adeguati meccanismi di supporto.
- Organizzare, coordinare e controllare l'insieme delle operazioni mirate a garantire l'efficienza funzionale delle infrastrutture conformemente agli scopi per cui sono state realizzate al fine di garantire i livelli di servizio definiti;
- Gestire i servizi e garantire la consulenza sulle procedure degli acquisti, attuando le politiche di sviluppo della SUPSI al fine di ottenere contesti di lavoro e di studio idonei e sicuri per rendere possibile lo svolgimento efficace ed efficiente delle attività.

2. Campo di applicazione

Il processo applica per tutte le attività della SUM, nel rispetto delle modalità operative implementate dal CSI.

3. Responsabili e forme di partecipazione riconosciute

Responsabile di processo:

- Responsabile amministrativo.

Modalità di partecipazione:

Gruppi rappresentativi	
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

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge federale sulla promozione e il coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU)
- Statuto SUPSI

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- 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 e normative cantonali e federali
- Leggi e ordinanze concernenti la legge sul lavoro (OLL 1/2/3/4), 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)

Normative e documentazioni specifiche per CSI-SUM:

- Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES)

- Direttive interne CSI

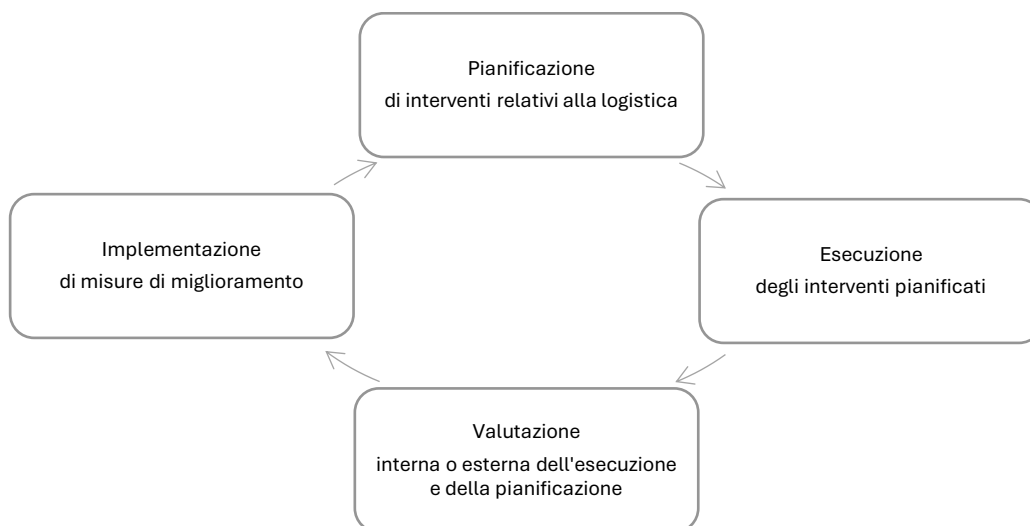
5. Indicatori

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

6. Modalità operative e di valutazione

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. Si occupa inoltre 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. 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., e 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.

7. Sostenibilità e pari opportunità

Nell'ambito del Real Estate, il processo garantisce che vengano considerati obiettivi e indicatori di sostenibilità energetica, ambientale e climatica, in ogni scelta relativa alla pianificazione e gestione delle infrastrutture SUPSI. In particolare, sin dalle scelte strategiche di localizzazione di nuove sedi, il processo garantisce la presa in considerazione di obiettivi di riduzione della mobilità individuale motorizzata. Inoltre, nella ristrutturazione e costruzione di fabbricati di proprietà, il processo garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia di tutela ambientale e consumi energetici. Laddove possibile, e in particolare nell'edificazione di nuovi fabbricati, il processo favorisce anche il superamento di tali standard, in ragione del ruolo esemplare della SUPSI quale istituzione formatrice dei futuri professionisti attivi sul territorio.

Analogamente, nell'ambito del Facility Management, il processo garantisce la presa in considerazione di criteri di sostenibilità sociale (condizioni di produzione) ed ambientale (impatti di produzione, trasporto e smaltimento), al di là di quelli puramente legati ai costi, nell'ambito delle procedure di approvvigionamento e di appalto di beni e servizi da parte di fornitori esterni.

Infine, il processo garantisce che la gestione della vita quotidiana in SUPSI tenga conto di obiettivi di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni climatiche (riscaldamento, raffrescamento, mobilità di collaboratori e studenti) e della produzione di rifiuti (riduzione, riutilizzo, riciclaggio e recupero), così come di obiettivi di auto-sufficienza energetica (produzione di energia da fonti rinnovabili, in particolare fotovoltaico).

La CSI-SUM si impegna nell'implementare il Codice di condotta del CSI e di rispettare i principi elencati nella brochure del Servizio Gender and Diversity del CSI.

8. Documentazione prodotta

- Rapporto finanziari
- Elenco aggiornato del parco strumenti
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne

Biblioteche e documentazione

1. Obiettivi

- Sostenere la didattica e la ricerca offrendo risorse e strumenti per l'insegnamento, l'apprendimento e la ricerca, sia in formato fisico che digitale.
- Garantire l'accessibilità a fonti di alta qualità per studenti, docenti, ricercatori di tutto il CSI e dell'utenza esterna.
- Assicurare la corretta catalogazione della documentazione ufficiale.

2. Campo di applicazione

Il processo applica per tutte le attività della SUM, nel rispetto delle modalità operative implementate dal CSI.

3. Responsabili e forme di partecipazione riconosciute

Responsabile di processo:

- Responsabile amministrativo

Responsabile operativo:

- Bibliotecario CSI
- Segreteria didattica – documentazione studenti
- Risorse umane – documentazione sui dipendenti
- Contabilità – fatturazione

Modalità di partecipazione:

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

4. Normative e documentazione di riferimento

Normative e documentazioni generali:

- Legge sull'Università della Svizzera italiana, sulla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e sugli istituti di ricerca
- Legge federale sul diritto d'autore e sui diritti di protezione affini (LDA)

Normative e documentazioni specifiche di processo:

- Direttive interne CSI

5. Indicatori

- Monitoraggio annuale delle risorse della biblioteca e del loro utilizzo
- Nuove entrate per anno in biblioteca
- Rapporto di migrazione a swisscovery del catalogo della biblioteca

6. Modalità operative e di valutazione

Il bibliotecario del CSI implementa le misure stabilite dalla direzione nella corretta catalogazione delle risorse della biblioteca, sia quelle esistenti che quelle nuove, la loro manutenzione e messa a disposizione al pubblico, in osservanza anche delle best-

practices e linee guida a livello svizzero ed europeo sulla gestione delle biblioteche. Il bibliotecario incontra regolarmente la direzione per identificare potenziali difficoltà o problemi in modo da definire le relative misure di miglioramento.

La segreteria didattica, le risorse umane e la contabilità assicurano il corretto inserimento dei documenti di rispettiva competenza nel sistema documentale Therefore™, in osservanza delle linee guida e direttive interne CSI. In collaborazione con il Responsabile IT e in accordo con la Direzione, identificano problemi e relative soluzioni, implementando un costante ciclo di miglioramento continuo.

Il processo è sottoposto regolarmente ad autovalutazione e valutazioni esterne tramite peer review interne alla SUPSI o esterne.

7. Sostenibilità e pari opportunità

I responsabili operativi si impegnano attivamente nel garantire il pari trattamento dell'utenza nel rispetto delle direttive interne CSI e si impegnano altresì nell'identificare tutte le opportunità di miglioramento per rendere il loro operato più sostenibile, sia dal punto di vista delle attività svolte, sia da quello ecologico, energetico e umano.

8. Documentazione prodotta

- Rapporti interni
- Aggiornamento delle direttive interne
- RAV CSI
- Rapporti da peer review esterne