Carta della qualità

www.aaq.ch

Principi fondamentali della qualità

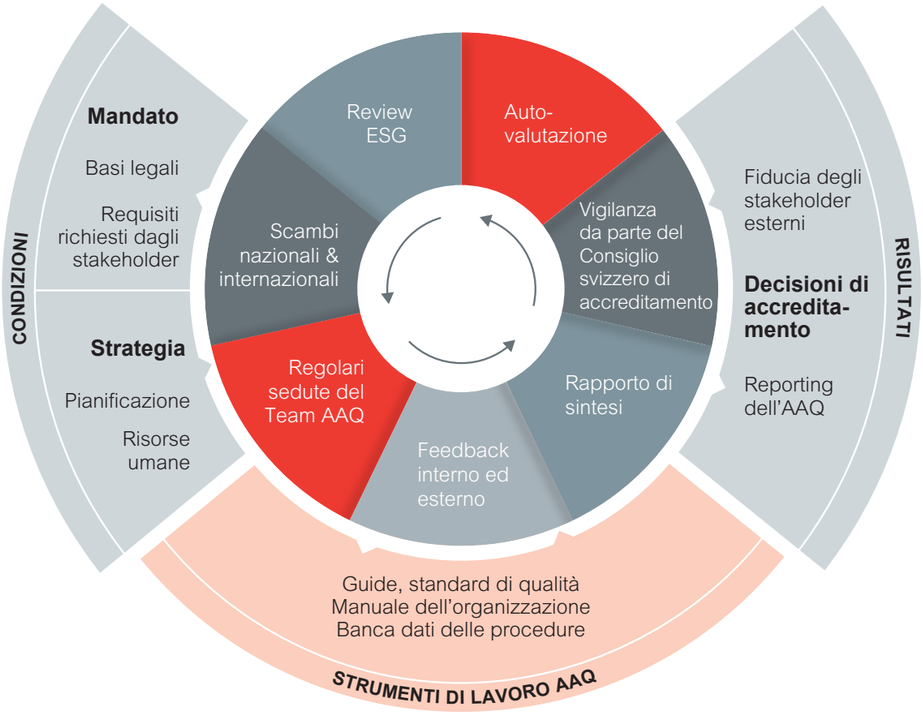
L'AAQ fonda la propria cultura imprenditoriale su valori quali il rispetto, il sostegno reciproco e la lealtà, in un processo di apprendimento e miglioramento costante.

L'AAQ attribuisce al risultato del suo operato e delle sue procedure interne gli stessi elevati requisiti qualitativi presenti nelle procedure attuate nelle scuole universitarie e negli altri istituti academici. Competenza e motivazione dei collaboratori sono valori centrali su cui si impronta il lavoro dell'AAQ.

- L'attività svolta dall'AAQ è caratterizzata da efficienza, affidabilità ed elevata qualità. È conforme agli obiettivi prefissati nella strategia dell'AAQ e ai fondamenti giuridici.
- I risultati del lavoro dell'AAQ sono chiari, eloquenti e comunicati con trasparenza, assicurandosi così la fiducia degli stakeholder esterni.
- Le rettifiche apportate sulla base del feedback esterno e interno, come pure le valutazioni esterne, costituiscono un prezioso supporto al processo di sviluppo della qualità in tutti i settori operativi dell'AAQ.
- L'insieme dei collaboratori partecipa allo sviluppo e alla garanzia interna della qualità.
- Tutti i cicli procedurali sono soggetti al processo di miglioramento continuo.

Elementi dello sviluppo e della garanzia della qualità

I sette componenti dello sviluppo e della garanzia della qualità interna, rappresentati nel cerchio interno del grafico sottostante, sono facilitati e sostenuti dagli strumenti dell'AAQ (in basso) e si riferiscono ai risultati attesi del lavoro dell'AAQ (sui lati).



Per l'AAQ la qualità rappresenta il principio guida con la massima rilevanza ai fini dell'efficienza operativa. Lo sviluppo e la garanzia interni della qualità (iQS) assicurano che l'AAQ raggiunga gli obiettivi che si prefigge. L'iQS si basa su principi che vengono sistematicamente attuati e utilizza le rettifiche apportate sulla base dei riscontri ricevuti per tutti i processi. L'iQS governa il lavoro quotidiano, comprende tutte le attività e costituisce la base di tutte le sequenze operative. Le responsabilità sono chiaramente definite e comunicate in modo trasparente a tutti i livelli. Quale organizzazione in costante fase di apprendimento, l'AAQ adegua, se necessario, i meccanismi e li migliora, in particolare sulla base di quanto emerge dalle regolari sedute del Team e dal feedback esterno o interno.

Modi per l'attuazione e la garanzia dei principi fondamentali della qualità

Il Direttore considera lo sviluppo e la garanzia della qualità quale compito centrale della gestione, assumendone piena responsabilità. Egli tutela e consolida la cultura della qualità all'interno dell'AAQ adottando le seguenti misure:

1. I collaboratori si impegnano per attuare lo sviluppo e la garanzia interna della qualità e abbracciano la cultura della qualità dell'AAQ.
2. I processi per la garanzia della qualità per ogni tipo di procedura e per le funzioni trasversali dell'AAQ sono definite nel manuale dell'organizzazione.
3. Per assicurare che la pianificazione e il reporting disponga di efficaci supporti, l'AAQ gestisce una banca dati con tutte le procedure pianificate, in corso e già attuate (banca dati delle procedure).
4. La qualità dello svolgimento dei processi di lavoro è assicurata dall'osservanza del principio del doppio controllo: almeno due collaboratori valutano i risultati dei processi.
5. La qualità del lavoro dell'AAQ viene rilevata mediante criteri definiti. L'Agenzia rileva inoltre i riscontri e le risposte dei gruppi di esperti e delle istituzioni valutate.
6. Il Consiglio di accreditamento verifica la composizione dei gruppi di esperti per la valutazione esterna, si pronuncia sulle proposte per l'accreditamento e autorizza il rilascio del marchio di qualità AAQ.
7. Attraverso il rapporto annuale, il bollettino "AAQ informs" e i rapporti di sintesi, l'AAQ fornisce una serie di informazioni sull'efficacia dello sviluppo e della garanzia interna della qualità.
8. Su mandato specifico, un gruppo di lavoro elabora proposte per lo sviluppo della qualità dell'AAQ e le sottopone agli organi responsabili. Questo gruppo di lavoro è posto sotto la responsabilità della funzione trasversale "Garanzia della qualità interna".
9. L'AAQ intrattiene relazioni con strutture nazionali e internazionali operanti nel campo della garanzia della qualità. Si espone al confronto con gli specialisti di settore per lo sviluppo e la garanzia della qualità dei suoi meccanismi, assicurandone così il loro ulteriore miglioramento.
10. Ogni cinque anni, l'AAQ si sottopone ad una verifica esterna per valutare se soddisfa o meno gli „European Standards and Guidelines ESG".

Carta della qualità dell'Agenzia svizzera di accreditamento e di garanzia della qualità
Approvato dal Consiglio svizzero di accreditamento CSA il 11 dicembre 2015