



“POLITICA PER LA QUALITÀ”

La premessa dell'aggiornamento della politica per la qualità deve necessariamente riportare a quanto sia stato fatto nel periodo dell'emergenza per la pandemia da Cov – Sars2. La salute e la sicurezza di tutte le persone che hanno frequentato prima, durante e frequenteranno dopo la pandemia la nostra Università sono e saranno il punto e il principale obiettivo di questa grande comunità composta da studenti docenti e personale tecnico e amministrativo.

Per far sì che tutto quanto costruito, dalla nascita di Bicocca ad oggi, non venisse intaccato dal “virus” la Rettrice con l'unità di crisi¹ ha portato avanti, fin da subito, azioni tradotte in specifiche procedure e processi emergenziali che hanno coinvolto centinaia di persone contribuendo insieme a far sì che il fine istituzionale dell'Ateneo rimanesse sempre e comunque la strada da percorrere trasformando le “necessità” in “nuove opportunità” su parecchi fronti.

Nello specifico mondo della ISO si sono adottate nuove procedure per intraprendere sia audit da remoto per il mantenimento del SGQ sia incontri da remoto per le estensioni di certificazione.

Per l'Università degli Studi di Milano - Bicocca, sostenere il percorso per la certificazione ISO 9001:2015 oltre ad essere stata una base per perseguire le proprie finalità istituzionali, permette e contribuisce ad attuare una politica di miglioramento per le attività di servizi di supporto e di servizi dell'Ateneo in un contesto interno ed esterno che istituzionalmente trova la propria identità nella didattica, nella ricerca e nella terza missione.

L'impegno della Direzione Generale verso la mappatura per i principali processi delle attività di tutto l'Ateneo contribuisce maggiormente al raggiungimento delle proprie finalità istituzionali tendendo ad una ottimizzazione delle procedure e delle tempistiche verso una logica di omogeneità per la realizzazione dell'attività con l'intenzione di portare parte di queste attività nel mondo della certificazione ISO. La focalizzazione sulla soddisfazione degli stakeholder – studenti, famiglie, comunità del territorio, docenti, finanziatori esterni pubblici o privati, la continua spinta verso il processo partecipativo e di condivisione fra i dipendenti e i collaboratori, l'approccio per processi e l'analisi del rischio e delle opportunità spesso celate in essi, garantiscono funzionalità efficiente ed efficace, nell'erogazione dei servizi.

I servizi di supporto di cui ai processi ad oggi presenti in Sistema di Gestione di Qualità certificato, nascono da un lavoro iniziato nel lontano 2003 e dall'aver applicato l'approccio per processi per la gestione dei progetti di formazione, orientamento e altri servizi che hanno permesso di ottimizzare nel tempo le attività, coinvolgendo più strutture e definendo un buon modello di supporto.

Il mantenimento del Sistema di Gestione di Qualità nel supporto delle attività dell'Ateneo, ha permesso di razionalizzare le procedure nell'ambito dei vari processi e fornire servizi di qualità per dare una corretta gestione.



Il proseguire nella estensione del Sistema di Gestione Qualità con l'applicazione della norma ISO 9001:2015 ad altre Aree dell'Ateneo è un obiettivo di grande importanza per la Direzione Generale nella politica per la qualità dell'Ateneo, concorrendo così alla crescita di strutture flessibili e adattabili ai cambiamenti, con la gestione delle attività assegnate e personale competente, formato, coinvolto, responsabile e consapevole del proprio contributo, con una attiva partecipazione al miglioramento del sistema dell'Università.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dell'Ateneo, è gestito con un gruppo di lavoro capace di rispondere, mediante attività di interazione e collaborazione, alle molteplici esigenze organizzative di un sistema articolato e complesso come l'Università.

Sotto si riportano le attività certificate:

A1 - Supporto alla realizzazione delle attività di: progettazione, pianificazione ed erogazione; gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza di progetti formativi di Ateneo (*).

(* ad esclusione delle Lauree, Lauree Magistrali, Dottorati di Ricerca e Scuole di Specializzazione.

A2 - Supporto alla realizzazione delle attività di: progettazione, pianificazione ed erogazione; gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza di progetti formativi (*) finanziati da enti pubblici o privati (Regione Lombardia, Fondo Sociale Europeo, Provincia, Comune, ecc.). (*) ad esclusione delle Lauree, Lauree Magistrali, Dottorati di Ricerca e Scuole di Specializzazione.

A3 - Supporto alla realizzazione delle attività di: progettazione, pianificazione ed erogazione; gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza dei progetti formativi integrativi d'Ateneo per l'acquisizione delle competenze di lingue () e informatica. (**) ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia.**

A5 - Supporto alla realizzazione delle attività di: progettazione, pianificazione ed erogazione; gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza di progetti formativi di Ateneo che erogano ECM (Educazione Continua in Medicina).

A6 - Supporto alla realizzazione delle attività di progettazione e pianificazione dei Corsi di Studio di Ateneo (); (nuova estensione) supporto all'erogazione delle attività didattiche per i Settori di Economia Statistica, Sociologia e Giurisprudenza. (**) ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia.**

A7 - Supporto alla realizzazione degli stage e tirocini di Ateneo (*) ad esclusione dei tirocini professionalizzanti dell'Area di Medicina e Chirurgia.**

A8 - Supporto alla realizzazione delle attività di orientamento e di comunicazione promosse dall'Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement e dall'Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere e Comunicazione Studenti.

¹ il 24 Febbraio 2020 si è insediata l'Unità di crisi, presieduta dalla Rettrice con la seguente composizione: pro rettore vicario direttore generale, prorettori: alla didattica, alla ricerca, al bilancio (delegato rapporti con gli studenti); delegati: alla sicurezza, alla semplificazione; medico competente, dirigente INAP/Sistemi informativi, dirigente comunicazione e responsabile settore rettorato.

A9 – Supporto alla gestione dei servizi per gli studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA).

A10 - Supporto alla realizzazione di servizi trasversali dell'Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti - DIPLOMI.

A11 - Servizi di supporto per la Mobilità Internazionale: “Erasmus per studio” studenti outgoing-

B1- Consulenza per la definizione delle attività e delle procedure per implementare, certificare e mantenere il Sistema di Gestione di Qualità di Ateneo, la gestione delle procedure di accreditamento e il supporto alle attività del Presidio della Qualità di Ateneo.

B2 - Supporto alla realizzazione dei Bandi di concorso per il reclutamento di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato e determinato.

I Responsabili della Direzione

Dott.ssa Loredana Luzzi

Prof.ssa Giovanna Iannantuoni

Milano, 7 settembre 2020

