



UOR: Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione - Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità -
Ufficio Assicurazione di Qualità
Estensore: Dott.ssa Sara Colombo

“POLITICA PER LA QUALITÀ”

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Università) persegue il conseguimento dei propri fini istituzionali attraverso la strutturazione di un sistema di Assicurazione di Qualità (AQ) efficace che garantisce che i principi di trasparenza, accountability e miglioramento continuo siano alla base del proprio agire.

Nel documento [“Il sistema di qualità d'ateneo”](#) viene descritta la struttura organizzativa mediante la quale l'Università implementa il proprio sistema di AQ, controlla il grado di raggiungimento dei suoi fini istituzionali e ne rende partecipe l'intera comunità.

Il sistema di AQ adottato in Ateneo recepisce i principi delineati nelle Linee Guida europee definite dall'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) ed è strutturato in coerenza con quanto definito dalla normativa nazionale e dalle Linee Guida dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR).

La normativa vigente in materia di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio rappresenta il quadro entro il quale vengono definiti i requisiti per il miglioramento continuo dei sistemi di AQ degli Atenei. A seguito dell'entrata in vigore del nuovo decreto di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio ([D.M. n. 1154](#) del 14/10/2021) e la conseguente adozione del modello AVA3, l'Università, con Decreto Rettorale n. 6387/2022 del 13/12/2022, ha costituito una “Cabina di regia” avente il compito di guidare le strutture dell'Ateneo nell'implementazione delle attività ad esso collegate, in un'azione sinergica e coordinata, nel rispetto dei requisiti previsti.

L'Università ha deciso inoltre di potenziare il ruolo degli Assicuratori di Qualità a livello dipartimentale prevedendo, a partire dal 2023, un Assicuratore di Qualità dipartimentale per la didattica con funzione di raccordo tra gli Assicuratori di Qualità dei singoli Corsi di Studio.

La Politica per la Qualità dell'Università è implementata anche attraverso l'estensione del Sistema di Gestione di Qualità (SGQ) con l'applicazione della norma ISO 9001:2015 ad alcuni processi amministrativi. La scelta di intraprendere, mantenere e implementare il SGQ nasce dall'attenzione crescente della Governance di Ateneo verso la mappatura e la razionalizzazione dei

processi amministrativi, con l'obiettivo di renderli trasparenti, efficaci ed efficienti, idonei a raggiungere gli obiettivi prefissati e a favorire la soddisfazione di tutti gli stakeholders. Il mantenimento del SGQ nel supporto delle attività dell'Università ha così permesso, nel tempo, di razionalizzare le procedure e fornire servizi di qualità anche in momenti più difficili, come quello affrontato durante la pandemia di COVID-19. Le procedure introdotte in Ateneo durante la fase emergenziale, volte ad individuare un modus operandi che potesse fornire risposte operative a necessità contingenti, sono state trasformate in "nuove opportunità" su numerosi fronti. Coerentemente con quanto previsto nei propri documenti di indirizzo e programmazione, l'Università ha deciso di cogliere le potenzialità delle nuove procedure sperimentate al fine di aumentare l'efficienza e l'efficacia dei processi in SGQ.

Il proseguire nell'estensione del SGQ con l'applicazione della norma ISO 9001:2015 è un obiettivo di grande importanza nella Politica per la Qualità dell'Ateneo e promuove la crescita di strutture flessibili e adattabili ai cambiamenti, dotate di personale competente, formato, coinvolto, responsabile e consapevole del proprio contributo, attivamente partecipe al miglioramento del sistema. Ne è conferma l'incremento del numero dei processi certificati ISO dalla prima certificazione ottenuta nel 2003 ad oggi, oltre che delle aree dirigenziali coinvolte. Il SGQ è gestito da un gruppo di lavoro motivato, capace di rispondere, mediante attività di interazione e collaborazione, alle molteplici esigenze organizzative di un sistema articolato e complesso come l'Università.

Si riportano di seguito 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*.

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.)**.

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**.

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

** Ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia.

** 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 e supporto all'erogazione delle attività didattiche**.

A7 – Supporto alla realizzazione degli stage e tirocini di Ateneo***.

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.

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 – Supporto per la mobilità internazionale degli studenti Outgoing: “Erasmus per studio” e “Erasmus Traineeship”.

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.

B3 – Validazione del dato bibliografico e bibliometrico dei prodotti della ricerca dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca all'interno del Repository Istituzionale IRIS-BOA.

D1 – Gestione e realizzazione audit interni di progetti di ricerca finanziati da enti pubblici e/o privati.

Sinergicamente alla previsione di strutture e processi per l'AQ, l'Università persegue l'attuazione di una Politica per la Qualità monitorando costantemente il proprio operato. Attraverso l'analisi della soddisfazione degli stakeholders, l'Università ricerca e intraprende azioni di miglioramento, affinché i servizi possano essere erogati in maniera sempre più efficace ed efficiente, favorendo un processo partecipativo tra i vari attori coinvolti, secondo la logica prevista dal ciclo di Deming (PDCA, Plan-Do-Check-Act).

Anche attraverso l'adozione della [“Carta dei Servizi d'Ateneo”](#) l'Università assicura la focalizzazione della propria azione sulla soddisfazione dei suoi utenti. La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso il quale l'Ateneo individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende garantire alla propria utenza e raccoglie le relazioni annuali di sintesi dei risultati in termini di costi sostenuti, standard di qualità e soddisfazione degli utenti.

*** Ad esclusione dei tirocini professionalizzanti dell'Area di Medicina e Chirurgia.

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca considera quindi di cruciale importanza il tema della AQ e orienta il proprio agire attraverso una politica di miglioramento continuo condivisa tra tutte le anime che la compongono e che istituzionalmente trovano la propria identità nella didattica, nella ricerca e nella terza missione.

I Responsabili della Direzione

Il Direttore generale
Dott. Cristiano Nicoletti

La Rettrice
Prof.ssa Giovanna Iannantuoni
Firmato digitalmente ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 82/05

Milano, 7/11/2023