



## “POLITICA PER LA QUALITÀ”

Per l'Università degli Studi di Milano - Bicocca, affrontare il percorso per la certificazione ISO 9001:2015 oltre ad essere una base per perseguire le proprie finalità istituzionali, permette e contribuisce anche 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.

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. 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.

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.

Sotto si riportano le attività:

**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.

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

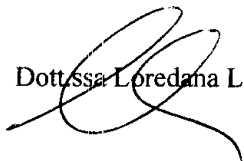
A10 - Supporto alla realizzazione di servizi trasversali dell'Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti - DIPLOMI.

A11 - Servizi di supporto per la Mobilità Internazionale: "Erasmus per studio" studenti outgoing.

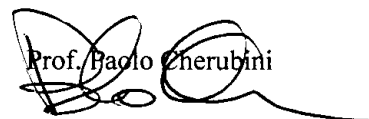
B1- Consulenza per la definizione delle attività e delle procedure per implementare, certificare e mantenere il Sistema di Gestione di Qualità di Ateneo, la gestione delle procedure di accreditamento e il supporto alle attività del Presidio della Qualità di Ateneo.

I Responsabili della Direzione

Dott.ssa Loredana Luzzi



Prof. Paolo Zherubini



Milano, 12 giugno 2018

