



## “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.

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 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 alcune procedure nell'ambito dei vari processi per fornire servizi di qualità nell'ambito di 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:

**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 (\*\*); supporto all'erogazione delle attività didattiche (nuovo ampliamento) (\*\*\*) 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 e degli stage all'estero.**

**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.

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

I Responsabili della Direzione

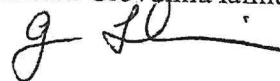
Il Direttore Generale

Dott.ssa Eoredana Luzzi



La Rettrice

Prof.ssa Giovanna Iannantuoni



Milano, 30 ottobre 2019

