

# La Politica per la Qualità dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca



# Indice

1. MISSIONE ISTITUZIONALE, VISIONE E VALORI DELL'ATENEO.....	3
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
3. POLITICHE PER LA QUALITÀ.....	4
4. PRINCIPI PER LA QUALITÀ.....	5
5. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E VALORE PUBBLICO .....	5
6. IL SISTEMA DI GESTIONE DI QUALITÀ' (SGQ).....	6
7. GLI STAKEHOLDERS .....	8

Versione nr.	Modifiche	Approvazione
1	Il documento emesso nel 2023 rappresenta una revisione totale del documento "Politica per la Qualità" già adottato dall'Ateneo negli anni precedenti, in ottemperanza alla normativa ISO	7/11/2023
2	Revisione	12/11/2024

## 1. MISSIONE ISTITUZIONALE, VISIONE E VALORI DELL'ATENEO

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca ha come obiettivo lo **sviluppo della società** attraverso la promozione culturale e civile della persona e l'elaborazione di una cultura fondata sui valori universali dei diritti umani, della pace, della solidarietà internazionale e della salvaguardia dell'ambiente. Persegue tale fine attraverso l'attività di ricerca scientifica, il trasferimento e la valorizzazione dei risultati della ricerca e attraverso l'istruzione superiore (Statuto, art. 1).

L'Università opera ispirandosi a **principi di responsabilità**, promuovendo e valorizzando il merito, per favorire lo sviluppo di un sapere critico, aperto allo scambio di informazioni e all'interazione con altre culture. In conformità ai principi costituzionali, afferma il proprio carattere pluralistico e laico e la propria indipendenza da ogni condizionamento e discriminazione, assicura inoltre pari opportunità sotto ogni profilo (Statuto, art. 1).

Attraverso le sue politiche e le sue azioni, l'Ateneo realizza i principi sanciti dagli art. 33 e. 34 della Costituzione della Repubblica italiana, per una ricerca ed insegnamento liberi e per un sistema di istruzione aperto ed inclusivo. Per perseguire così alte finalità, l'Università si propone, nei suoi cicli di programmazione, traguardi di **elevata qualità** scientifica, culturale e sociale che rappresentano un presupposto fondamentale per la piena realizzazione del dettato costituzionale.

## 2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Università di Milano-Bicocca è un Ateneo pubblico in cui l'**eccellenza scientifica** discende anche da uno spiccato approccio multidisciplinare, grazie alla forte interazione tra i 14 dipartimenti la cui ricerca e didattica spazia in diversi campi: economico-statistico, giuridico, scientifico, medico, sociologico, psicologico e delle scienze della formazione.

L'Università favorisce l'incontro tra ricercatori, studenti e cittadini, creando occasioni sia per generare cultura e ricerca per la crescita del Paese, sia per diffondere la passione per lo studio e per la scienza. A questo fine, la governance dell'Ateneo promuove un **dialogo costante** con tutte le sue componenti, e promuove uno scambio di idee aperto alla società civile e al mondo imprenditoriale.

L'Università pianifica e diffonde i suoi traguardi ed obiettivi in una serie di documenti, il principale dei quali è il Piano Strategico di Ateneo (PSA), affiancato da documenti di programmazione della struttura organizzativa e dei suoi obiettivi, pianificazione delle risorse finanziarie, dei lavori pubblici e del fabbisogno di personale, nonché di definizione delle politiche per la qualità, funzionali al raggiungimento delle strategie generali delineate nel PSA.

Il raggiungimento di **finalità ambiziose e di elevato valore sociale** impone una grande attenzione alla qualità dell'organizzazione e dei processi decisionali che coinvolgono organi, strutture e persone, in un agire trasparente e condiviso. L'Università degli Studi di Milano-Bicocca e i suoi organi di governo fondano le loro decisioni su un insieme completo e trasparente di dati ed informazioni e attraverso il coinvolgimento della comunità accademica, con particolare attenzione anche alla componente studentesca.

Un sistema di **Assicurazione della Qualità** efficace garantisce anche il monitoraggio continuo delle azioni e dei risultati e, attraverso una logica PDCA (Plan, Do, Check, Act), consente un costante miglioramento dell'organizzazione, dei processi e dei risultati conseguiti<sup>1</sup>.

### 3. POLITICHE PER LA QUALITÀ

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca 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 Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca”](#) vengono descritti attori, strutture e processi mediante i quali l'Ateneo implementa il proprio sistema di AQ, controlla il grado di raggiungimento dei suoi obiettivi e ne rende partecipe l'intera comunità, al fine di perseguire il miglioramento continuo delle attività di didattica, ricerca, terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali svolte in Ateneo.

Il sistema di AQ adottato in Ateneo recepisce i principi contenuti negli [Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG 2015](#) definiti dalla *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

---

<sup>1</sup> Premessa a [“Il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca”](#)

“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.

## 4. PRINCIPI PER LA QUALITÀ

Il Piano Strategico di Ateneo (PSA) è il documento di programmazione che definisce la missione, le linee strategiche, gli obiettivi dell’Ateneo e le azioni messe in campo per raggiungerli, in ottica di miglioramento continuo della qualità dei risultati raggiunti e dei servizi erogati.

Il PSA 2023-2025 declina i seguenti **principi** fondamentali per il perseguimento di tale miglioramento:

- sperimentare strumenti di didattica innovativa, preparando gli studenti a intraprendere carriere lavorative e a contribuire alla crescita della società;
- sviluppare la vocazione intrinsecamente interdisciplinare dell’Università e garantire una stretta sinergia fra ricerca e didattica;
- promuovere la ricerca scientifica come motore dell’innovazione tecnologica;
- mantenere un costante dialogo con la società civile e il mondo imprenditoriale, favorendo l’applicazione, la valorizzazione, la divulgazione e il trasferimento di conoscenza e tecnologie;
- contribuire allo sviluppo sociale, culturale ed economico della società, in una logica collaborativa e inclusiva;
- collocare l’Ateneo in un contesto globale e competitivo, sostenendo la mobilità studentesca e le reti internazionali di collaborazione nella ricerca;
- investire nella crescita del personale, attraverso politiche di selezione e reclutamento, valorizzazione delle competenze, formazione continua, sistemi di incentivazione e benessere organizzativo;
- favorire logiche di sostenibilità e accountability dell’Università.

## 5. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E VALORE PUBBLICO

Il PSA 2023-25 è articolato in 8 sezioni (1.Didattica e servizi agli studenti; 2.Scuola di Dottorato, Bicocca Academy, Scuola di Specializzazione; 3.Ricerca e innovazione; 4.Terza Missione; Responsabilità sociale e welfare; 5.Internazionalizzazione; 6.Valorizzazione del capitale umano; 7.Patrimonio ed edilizia sostenibile) strettamente connesse tra loro per la comune

capacità di generare **valore pubblico**, inteso come “*l’incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo*”<sup>2</sup>.

Le azioni volte a creare valore pubblico rappresentano per l’Ateneo la più alta espressione degli **obiettivi per la qualità** e per il triennio 2023-25 sono perseguite, attraverso la realizzazione del PSA, con riferimento agli obiettivi di seguito descritti:

1. **DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI**: incrementare il benessere economico, offrendo al mercato del lavoro laureati competitivi, tramite percorsi di formazione specialistica e interdisciplinare;
2. **SCUOLA DI DOTTORATO, BICOCCA ACADEMY, SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE**: incrementare il benessere economico, favorendo l’innovazione dell’ecosistema industriale tramite percorsi di alta formazione;
3. **RICERCA E INNOVAZIONE**: incrementare il benessere sociale, ambientale, educativo, tramite i risultati della ricerca scientifica;
4. **TERZA MISSIONE**: incrementare il benessere economico e sociale promuovendo la valorizzazione della ricerca scientifica;
5. **RESPONSABILITÀ SOCIALE E WELFARE**: incrementare il benessere sociale, sostenendo una cultura inclusiva;
6. **INTERNAZIONALIZZAZIONE**: incrementare il benessere economico, collocando l’Ateneo in un contesto globale;
7. **VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO**: incrementare il benessere sociale, sviluppando una comunità coesa.
8. **PATRIMONIO ED EDILIZIA SOSTENIBILE**: incrementare il benessere sociale e ambientale, rinnovando le infrastrutture per la didattica e la ricerca.

## **6. IL SISTEMA DI GESTIONE DI QUALITÀ’ (SGQ)**

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

---

<sup>2</sup> Cfr. art. 3, comma 1, lettera 4 D.M. Ministero della Funzione Pubblica 24 giugno 2022  
[https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/DM\\_PIAO\\_24\\_giugno\\_2022\\_0.pdf](https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/DM_PIAO_24_giugno_2022_0.pdf)

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 stakeholder.

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<sup>3\*</sup>.

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.)<sup>4\*\*</sup>.

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<sup>5\*\*</sup>.

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<sup>6\*\*</sup>.

---

<sup>3\*</sup> Ad esclusione delle Lauree, Lauree Magistrali, Dottorati di Ricerca e Scuole di Specializzazione.

<sup>4\*\*</sup> Ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia.

<sup>5\*\*</sup> Ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia.

<sup>6\*\*</sup> Ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia.

A7 - Supporto alla realizzazione degli stage e tirocini di Ateneo<sup>7\*\*\*</sup>.

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.

## 7. GLI STAKEHOLDERS

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).

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 rappresenta un impegno assunto con gli utenti per l'erogazione dei servizi garantendo determinati standard. L'Ateneo infatti individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende offrire alla propria utenza e raccoglie le relazioni annuali di sintesi dei risultati in termini di costi sostenuti, standard di qualità e soddisfazione degli utenti. Attraverso l'analisi dei risultati, l'Ateneo pone in essere le relative azioni correttive, laddove necessario.

---

<sup>7\*\*\*</sup> 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/impatto sociale.

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, 12 novembre 2024