

POLITECNICO DI MILANO



Politica della Qualità

Il Politecnico di Milano, fin dall'inizio degli anni '90 ha creduto ed investito nella diffusione di una cultura della Qualità con l'obiettivo di migliorare la gestione delle proprie attività e le performance raggiunte, in funzione degli obiettivi istituzionali e strategici stabiliti.

In quest'ottica, la diffusione della cultura della Qualità è interpretata come strumento organizzativo per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività dell'Ateneo, in particolare:

- attività di ricerca;
- didattica istituzionale e non istituzionale;
- attività amministrative e di servizio all'utenza.

La diffusione della cultura Qualità all'interno dell'Ateneo è quindi importante per rafforzare la visibilità e la pervasività della qualità nelle attività di ricerca, di servizio e di formazione nei dipartimenti così come nelle strutture amministrative centrali. L'approccio adottato, basato su una visione per processi, può consentire la definizione di modelli organizzativi che seppur differenti per le diverse attività (ricerca, didattica e servizi di supporto) risultano coerenti con gli obiettivi della direzione, facilitandone il raggiungimento. La pianificazione e il monitoraggio degli obiettivi, la gestione delle risorse e delle procedure, i criteri per l'autovalutazione rappresentano un elemento importante verso il miglioramento continuo ed acquisiscono un ruolo sempre più rilevante per una gestione razionale ed efficace. Nel contempo, tramite la cultura della qualità, è possibile diffondere i principi dell'attenzione all'utente e, tramite meccanismi di benchlearning interno, individuare buone pratiche esportabili anche in altre Università, Istituzioni, Aziende ed Amministrazioni Pubbliche italiane valorizzando così le competenze e l'immagine dell'Ateneo.

Tali aspetti sono risultati, e risultano ancor più oggi, di elevato valore per il Politecnico di Milano che si pone nel contesto di riferimento nazionale ed internazionale come Università tecnica di eccellenza. In questo senso si inquadrano anche le iniziative per il rafforzamento e il riconoscimento della qualità della didattica istituzionale erogata dai corsi di studio e la ricerca scientifica.

Come standard di riferimento per la propria organizzazione il Politecnico di Milano ha deciso di adottare la norma ISO 9001, per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, di erogazione di servizi e di didattica non istituzionale, la norma ISO/IEC 17025 per quanto riguarda le attività di prova e di taratura. Per rafforzare il suo ruolo e oggettivare le performance ottenute, il Politecnico di Milano si impegna a rispettare anche le prescrizioni degli Organismi di Certificazione e di Accreditamento. La diffusione della cultura della qualità viene attuata coinvolgendo tutto il personale nel familiarizzare con la

documentazione del Sistema Qualità, nell'attuare i contenuti e le prescrizioni, in modo che, a ogni livello di competenza e funzione, si adoperi quotidianamente per il miglioramento continuo.

I principi che la Direzione intende promuovere all'interno del Politecnico di Milano sono i seguenti:

- coinvolgere le persone tramite processi di comunicazione interna e di formazione, come fattore abilitante della qualità dei servizi erogati;
- avere una visione dell'organizzazione per processi, con l'obiettivo di semplificare le attività svolte concentrandosi sul raggiungimento degli obiettivi fissati;
- migliorare continuamente attraverso l'utilizzo di indicatori di prestazione, congiuntamente alla gestione di reclami, segnalazioni e situazioni non conformi.
- rafforzare e concretizzare a tutti i livelli la centralità dell'utente e della sua soddisfazione, contribuendo così al rafforzamento della reputazione dell'Ateneo agli occhi di tutti gli stakeholders coinvolti.


IL RETTORE
Prof. Ferruccio Resta