

POLITICA PER LA QUALITÀ

La **LUMSA** promuove l'educazione integrale della persona, secondo i principi cristiani nella tradizione cattolica. Essa ha lo scopo di:

- ✚ Contribuire allo sviluppo della ricerca scientifica e all'approfondimento degli studi;
- ✚ Preparare i giovani ad un consapevole inserimento nel mondo del lavoro, con particolare attenzione all'insegnamento, alle pubbliche amministrazioni, alle attività istituzionali, alle libere professioni, curando che la formazione teorica sia accompagnata da adeguate conoscenze pratiche;
- ✚ Favorire una qualificata formazione culturale, scientifica e tecnica, fondata su una concezione umanistica della vita;
- ✚ Accogliere studenti che vengono da ogni parte del mondo, instaurare ed intrattenere rapporti di carattere internazionale con enti ed organismi europei ed extraeuropei;
- ✚ Garantire ai singoli docenti e ricercatori piena libertà di insegnamento e di ricerca scientifica, favorire forme di coordinamento dell'attività didattica e promuovere la ricerca interdisciplinare;

La **LUMSA** dichiara essere proprio intento il garantire, per i servizi che realizza, un livello di qualità adeguato all'uso e alle attese dei propri Utenti e che intende basare la propria Politica per la Qualità sui sotto elencati punti fondamentali:

- garantire un livello di qualità adeguato all'uso e alle attese dei propri utenti
- migliorare l'efficacia dell'erogazione dell'attività didattica, investendo in risorse altamente qualificate e fornendo strutture idonee a rispondere alle esigenze degli utenti
- migliorare la distribuzione dei carichi di lavoro attraverso l'analisi delle esigenze dei docenti e degli utenti, in termini di impegni e continuità della didattica
- garantire un'informazione chiara e sistematica alle parti interessate
- migliorare i mezzi di supporto allo studio, investendo in interventi infrastrutturali, mirati anche a migliorare l'immagine delle Facoltà all'esterno
- cercare e qualificare i fornitori di prodotti/servizi ritenuti critici per la qualità, impostando con tali fornitori un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia;
- cercare e qualificare i docenti le cui attività sono ritenute critiche per la qualità, impostando con tali docenti un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia;
- mantenere un processo di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- migliorare il controllo dei processi di erogazione del servizio e di conseguenza la qualità del servizio ed il rispetto dei tempi concordati;
- definire ed attuare strategie di miglioramento continuo che consentano all'intera Organizzazione di raggiungere i massimi livelli di competitività;
- migliorare l'immagine delle Facoltà;
- promuovere attività di formazione e addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel Manuale della Qualità
- coinvolgere il personale delle Facoltà a tutti i livelli per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità dell'Organizzazione;

- assicurare le conoscenze adeguate per l'espletamento degli audit interni da parte del personale dell'Organizzazione

E' precisa volontà della Direzione della **LUMSA** comunicare all'Organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti dell'Utente ed a quelli cogenti applicabili e definire ed attuare strategie di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità, che consentano all'intera Organizzazione di raggiungere i massimi livelli di competitività.

La crescente competitività messa in atto dai concorrenti nel contesto di un mercato sempre più orientato al soddisfacimento dell'Utente impone che vengano raggiunti i seguenti obiettivi strategici dell'Organizzazione:

1. *riduzione delle non conformità riscontrate sul servizio erogato;*
2. *mantenimento ed ampliamento del bacino di utenza, attraverso:*
 - processi interni che soddisfino i requisiti, le necessità e le aspettative degli utenti;
 - processi che soddisfino i requisiti cogenti applicabili ed i criteri in materia di didattica e servizi collegati alla didattica;
 - miglioramento della comunicazione interna ed esterna

Per il conseguimento di tali obiettivi la Direzione ritiene indispensabile che la Politica per la Qualità sia comunicata e compresa all'interno delle Facoltà ed a tale scopo si impegna a:

- promuovere attività di formazione ed addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel presente Manuale della Qualità;
- coinvolgere il personale delle Facoltà, a qualsiasi livello, per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità dell'Organizzazione;
- assicurare le conoscenze adeguate all'espletamento delle verifiche ispettive interne da parte del personale delle Facoltà.

In particolare, i criteri ai quali le Facoltà si attengono sono i seguenti:

- continuo aggiornamento del personale e dei servizi, attraverso iniziative interne ed esterne all'Organizzazione;
- qualificata professionalità dei docenti, richiesta sia dall'organizzazione del lavoro, sia dalle finalità particolari delle Facoltà;
- gradualità del processo formativo considerando le tappe evolutive dello studente ed eventuali condizionamenti interni ed esterni;
- adeguata formazione degli studenti, affinché possano inserirsi nella società in modo sereno e costruttivo, con adeguato riconoscimento delle capacità, del merito e dell'impegno, ma anche con una certa attenzione per chi vive situazioni di difficoltà o di fragilità.

Le **Facoltà** hanno scelto di perseguire gli obiettivi su esposti con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 ed orientato alla prevenzione e al miglioramento continuo.

In quest'ambito, la Direzione, ritenendo lo sviluppo delle Facoltà, imprescindibile dall'erogazione di un servizio di qualità a tutti i livelli, ha ritenuto necessaria la costituzione di un Sistema di Gestione per la Qualità.

Un'accurata gestione delle risorse umane è la leva fondamentale per accrescere la competenza del personale e la cultura della qualità nonché per operare in un clima di fattiva cooperazione tra tutti i Responsabili di Funzione.

La presente Politica per la Qualità è oggetto di riesame almeno annuale da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità.