

## ***POLITICA DELLA QUALITA'***

SSML Istituto Universitario Carlo Bo si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività tutte le parti interessate, sia interne che esterne. In particolar modo gli studenti e gli insegnanti assumono un ruolo centrale la costante crescita dell'Istituto e diviene perciò importante fornire soluzioni e servizi rispondenti ai loro bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

La soddisfazione degli studenti viene perseguita monitorando costantemente il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale, analizzando le loro particolari esigenze, implicite ed esplicite, operando sistematicamente nel rispetto delle normative cogenti. La soddisfazione del personale interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati agli obiettivi di performance e costante crescita delle risorse, di miglioramento degli indicatori finanziari dell'Istituto, di adeguando dei processi e procedure al fine di aumentarne efficienza ed efficacia.

Gli obiettivi che si pone SSML Istituto Universitario Carlo Bo sono:

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della posizione di mercato** attraverso, l'aumento del numero degli studenti, la qualità ed adeguatezza dell'offerta formativa, il costante miglioramento dei processi di consulenza ed assistenza agli studenti stessi ed alle loro famiglie;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (proprietà, studenti, dipendenti)**, e quindi:
  - raggiungimento degli obiettivi di budget, in relazione alla riduzione dei margini sull'erogazione dei servizi imposta dal mercato; ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti;
  - assenza del numero dei reclami ed elevato livello di soddisfazione degli studenti;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso gli studenti ed i potenziali studenti;**
- ❑ **crescita costante del know-how e delle professionalità delle risorse** attraverso una costante valutazione delle performance e la definizione di eventuali percorsi formativi dedicati;
- ❑ **Il rispetto delle normative cogenti di settore**, mediante l'assegnazione di risorse dedicate al monitoraggio, all'aggiornamento ed alla conseguente attuazione degli adempimenti di legge richiesti dagli organismi ed autorità di riferimento;
- ❑ **Il miglioramento continuo del Sistema di gestione della qualità e dei processi operativi**, in quanto strumenti indispensabili per l'incremento dell'efficienza ed il conseguimento degli obiettivi attesi.

Con il raggiungimento di tali obiettivi l'Istituto intende garantire la propria focalizzazione sugli studenti, e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale aziendale mediante incontri di carattere generale o specifico.

Milano, 05/02/2026

La Direzione SSML Istituto Universitario Carlo Bo