



ISTUD è un centro avanzato di ricerca e formazione al management, concepito come "istituzione ponte" tra la teoria e la pratica, tra l'accademia e il mondo delle professioni. La sua missione è sviluppare nella classe dirigente attuale e futura del Paese la capacità di gestire l'intreccio tra sapere e saper fare, essenziale per la modernizzazione.

Obiettivo principale di ISTUD è di soddisfare, in modo continuo, le esigenze espresse ed implicite dei propri Clienti per quanto riguarda:

- ✓ caratteristiche di qualità intrinseche del servizio base e di quelli connessi;
- ✓ rispetto dei requisiti richiesti dagli accreditamenti;
- ✓ rispetto dei tempi preventivati;
- ✓ competitività di prezzo.

Tale obiettivo strategico è declinato, annualmente, in una serie di obiettivi misurabili che la Direzione, con il supporto delle risorse aziendali, si impegna a raggiungere.

ISTUD ha una competenza distintiva nella formazione manageriale interfunzionale costruita in 40 anni di attività. Il modello di intervento proposto nasce da una lunga esperienza di ricerca sul campo e fa tesoro delle più avanzate teorie del cambiamento individuale e sociale. Ha una facoltà composta da docenti non accademici che hanno una conoscenza diretta dei problemi delle imprese, competenze multidisciplinari e sono da sempre impegnati a lavorare in team su programmi di formazione manageriale e sviluppo organizzativo. ISTUD si pone l'obiettivo di aiutare il Cliente ad affrontare e risolvere i problemi di sviluppo professionale e organizzativo, affiancandolo nella diagnosi e sostenendolo lungo tutto il processo, senza mai – tuttavia – sostituirsi a esso nelle decisioni e nei passaggi cruciali.

La Politica per la Qualità di ISTUD è supportata da una visione comunicata dal Direttore Generale a tutti i collaboratori con obiettivi e valori chiari in modo da ridurre le variabili per poter così ottenere un sistema stabile che con conoscenza e comunicazione, mantiene elevata la qualità dei prodotti e dei processi rispondenti alle esigenze dei Clienti.

La Politica per la qualità di ISTUD è stata definita dal Direttore Generale in modo tale:

- ✓ da risultare appropriata alle esigenze dei Clienti, dell'Organizzazione e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario;
- ✓ che sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento tramite la verifica che piani di miglioramento continuo siano stati definiti e che siano rispettati i requisiti richiesti dagli accreditamenti;
- ✓ da fornire un quadro di riferimento per stabilire gli obiettivi per la qualità;
- ✓ da utilizzare un linguaggio che contenga dei concetti facilmente comunicabili, comprensibili ed attuabili in tutta l'Organizzazione.

La comunicazione della Politica per la Qualità all'interno dell'Organizzazione avviene attraverso incontri della Direzione con il personale aziendale e tramite la diffusione di documentazione che la illustra.

La Politica per la Qualità di ISTUD viene riesaminata sistematicamente dal Direttore Generale per verificarne l'adeguatezza alle esigenze:

- ✓ dei Clienti;
- ✓ dell'Organizzazione;



- ✓ della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale, regionale e comunitario.
- In occasione del riesame viene verificato, inoltre, che:
- ✓ sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento tramite la verifica che i piani di miglioramento continuo siano stati definiti e che i requisiti richiesti dagli accreditamenti siano rispettati;
 - ✓ siano definiti obiettivi per la qualità;
 - ✓ sia esaminato lo stato di raggiungimento degli obiettivi per la qualità definiti in relazione alla pianificazione dei risultati da ottenere nelle fasi intermedie e finali;
 - ✓ la Politica per la Qualità sia stata comunicata e sia compresa ed attuata da tutta l'Organizzazione e con particolare riguardo dai nuovi assunti.

La Direzione è cosciente della necessità di assumere impegni formali che implicano:

- ✓ il coinvolgimento sistematico di tutto il personale nelle varie fasi dei processi aziendali;
- ✓ un'adeguata selezione, formazione professionale e gestionale del personale;
- ✓ il miglioramento continuo dei processi aziendali;
- ✓ il controllo del rispetto dei requisiti richiesti dagli accreditamenti;

La qualità del servizio che ISTUD offre ai suoi Clienti non è altro che la risultante della qualità del lavoro di ciascuna risorsa aziendale. Tale qualità può essere affinata sistematicamente tramite il monitoraggio dei risultati, la valutazione della soddisfazione dei Clienti ed una ricerca costante nel miglioramento dei processi.

Questo avviene operativamente in ISTUD anche tramite l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità che istituzionalizza, guida e verifica i processi organizzativi connessi alla realizzazione della Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità, gli obiettivi ed i conseguenti impegni sono definiti e formalizzati dal Direttore Generale con frequenza annuale.

Per quanto riguarda i progetti finanziati dalla Regione Lombardia ISTUD rispetta i vincoli del sistema nazionale e regionale di Accreditamento delle strutture formative per tutte le attività a finanziamento pubblico.

In questi anni, sulla base delle esperienze condotte, dei cambiamenti avvenuti a livello istituzionale, e delle finalità di ISTUD, la Direzione ha individuato alcuni obiettivi generali relativi alla Politica per la Qualità. Essi sono:

- ✓ realizzare prodotti e servizi conformi ai progetti ed ai piani finanziari definiti con il Cliente al fine di favorirne la fidelizzazione;
- ✓ sviluppare stili e modalità di lavoro cooperativo all'interno dell'Organizzazione;
- ✓ accrescere le competenze professionali dei lavoratori in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'Organizzazione e con i requisiti richiesti dalla comunità professionale di riferimento;
- ✓ proporre un'offerta formativa diversificata per tipologia di Clienti e settori;
- ✓ sviluppare interventi di innovazione di processo e prodotti;
- ✓ disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto delle performance organizzative ed economiche degli interventi;
- ✓ promuovere relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle imprese, delle associazioni, del terzo settore e delle istituzioni;



- ✓ migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità;
- ✓ soddisfare i requisiti richiesti dagli accreditamenti al fine dell'ottenimento e mantenimento degli stessi, rispondendo puntualmente tramite l'inserimento dei dati e della documentazione richiesta, anche mediante i loro sistemi informativi (es: Monitorweb, etc.);
- ✓ ampliare il numero di imprese e persone coinvolte nelle attività formative erogate.

ISTUD rispetta i vincoli del sistema nazionale e regionale di accreditamento delle strutture formative per tutte le attività a finanziamento pubblico, in modo particolare per quel che riguarda i criteri di valutazione della struttura organizzativa, della gestione economica, dell'efficacia ed efficienza, dei collegamenti sul territorio, delle competenze disponibili.

La Mission e la Vision della Fondazione ISTUD sono definite dal Team di Gestione e sottoposte a validazione al Consiglio di Gestione.