

POLITICA DELLA QUALITA' CENTRI DITALS-CILS-CLUSS PER CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

Il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena si pone come strumento organizzativo all'interno dell'Ateneo, necessario per garantire il coordinamento tra le attività formative e di ricerca tramite regole e procedure che assicurino la corretta interazione tra personale docente, personale tecnico-amministrativo e gli/le studenti/esse. Il Sistema di Assicurazione della Qualità si basa sul coordinamento e sulla programmazione delle attività erogate ed ha come principale punto di forza il collegamento e la comunicazione costanti tra Organi di Governo, Scuola di Dottorato, Dipartimento, Studenti e Uffici amministrativi.

Il sistema utilizza un approccio per processi, ovvero basato sull'identificazione dei processi necessari allo svolgimento delle diverse attività, il monitoraggio continuo e la gestione degli stessi. Il sistema di AQ è impostato sul principio del Plan-Do-Check-Act (PDCA), ovvero:

- Plan: stabilire gli obiettivi, definire le responsabilità ed individuare i processi;
- Do: attuare i processi;
- Check: monitorare e misurare i processi ed i risultati;
- Act: adottare conseguenti azioni di miglioramento in modo continuo.

La politica di Ateneo è quella di coinvolgere nel Sistema AQ tutto il personale docente e non docente, gli studenti, nonché gli attori esterni.

L'Università per gli Stranieri di Siena ha deciso di istituire un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti espressi dalla Norma ISO 9001:2015 per le seguenti attività: "Progettazione ed erogazione CILS e relative qualifica per i somministratori". "Progettazione ed erogazione di corsi di lingua e cultura italiana a stranieri (CLUSS)". "Progettazione e gestione certificazione DITALS".

L'Ateneo considera la Politica per la Qualità il mezzo per perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. Essa costituisce parte integrante della strategia generale dell'Ateneo che ha come fine i seguenti obiettivi:

- Garantire il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti;
- Monitorare costantemente il grado di soddisfazione degli/le studenti/esse al fine di migliorare la Qualità percepita;
- Attuare il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo del SGQ e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa dell'Ateneo;
- Favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati con l'evoluzione tecnologica in atto nel settore;
- Garantire la creazione di un clima di collaborazione costruttivo;
- Valutare i fornitori in modo da garantire la qualità dei prodotti acquistati;
- Gestire e mantenere le infrastrutture e le attrezzature in modo sistematico per non avere problematiche e fermi del servizio.

Ulteriori obiettivi per la qualità verranno definiti con cadenze periodiche nel corso dell'attività di riesame da parte degli Organi di Governo.

Al fine di raggiungere questi obiettivi per la qualità, l'Amministrazione si impegna a:

- Attivare, mantenere e migliorare costantemente un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Monitorare periodicamente il Sistema Qualità attraverso la predisposizione di audit interni, al fine di valutare il rispetto dello stesso;
- Assicurare che la Politica della Qualità venga comunicata, compresa e applicata a tutti i livelli

dell'Ateneo e sia resa disponibile a tutte le parti interessate.

L'Ateneo ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema Gestione Qualità. Tale valutazione è presente nei documenti dell'Ateneo.

Data, 19 giugno 2023

LA DIRETTRICE GENERALE
(Dott.ssa Silvia Tonveronachi)