

POLITICA DELLA QUALITA' CENTRO CILS – SEZIONE DITALS
CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015

L'Università per Stranieri di Siena opera in un contesto articolato di assicurazione della qualità, gestendo le proprie attività istituzionali attraverso un modello duale. Accanto ai framework ministeriali (distinti per i corsi di laurea e laurea magistrale, e per corsi di dottorato di ricerca, nell'ambito del sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento AVA3), l'Ateneo ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dedicato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale sistema è finalizzato specificamente alla 'Progettazione e gestione della Certificazione DITALS' (Didattica dell'italiano come lingua straniera): la relativa politica della qualità mira a garantire l'eccellenza e la conformità ai requisiti normativi di un titolo che possiede valore professionale abilitante, riconosciuto, tra l'altro, per l'accesso alla classe di concorso A-023 nelle scuole italiane.

In questo quadro, il SGQ si configura come lo strumento organizzativo essenziale per assicurare il coordinamento tra le attività formative e di ricerca del Centro CILS – Sezione Certificazione DITALS. Il sistema si fonda su regole e procedure rigorose che disciplinano la corretta interazione tra personale docente, tecnico-amministrativo e studenti, garantendo costantemente il rispetto dei requisiti cogenti e l'efficacia del servizio offerto. Un pilastro fondamentale di tale architettura è rappresentato dalla programmazione strategica e dalla comunicazione costante tra gli Organi di Governo, gli Uffici amministrativi e tutto il personale coinvolto nei processi relativi allo scopo di certificazione. Tale sinergia operativa assicura che il collegamento tra i diversi attori istituzionali diventi il principale punto di forza per il mantenimento degli standard qualitativi elevati richiesti dall'Ateneo.

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.

Obiettivi per la Qualità

La Politica per la Qualità è il mezzo per perseguire il **miglioramento continuo** delle prestazioni dell'Ateneo. I fini strategici si traducono nei seguenti obiettivi:

- Garantire il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti.
- Monitorare costantemente il grado di soddisfazione degli studenti per migliorare la qualità percepita.
- Attuare il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo del SGQ e la riduzione delle inefficienze gestionali.
- Favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati con l'evoluzione tecnologica.
- Garantire la creazione di un clima di collaborazione costruttivo.
- Valutare i fornitori per garantire la qualità dei prodotti acquistati.
- Gestire e mantenere le infrastrutture e le attrezzature in modo sistematico per evitare fermi del servizio.

Data, 25/02/2026