



La Direzione considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia organizzativa e si impegna a promuovere la qualità in vari livelli dell'organizzazione; consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità ed a migliorarne continuamente l'efficacia e trasmette a tutta la struttura l'importanza della gestione della conoscenza (fornire l'informazione giusta alla persona giusta al momento giusto).

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000, con riferimento al Servizio di *"Progettazione ed erogazione di attività di formazione in aula"*.

Al personale è richiesto di rispettare, nella esecuzione delle attività, quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e dalle procedure richiamate.

A tal fine il Direttore pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate alla Qualità. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata, oltre ai propri obiettivi.

Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti in un piano di obiettivi e traguardi definiti e misurabili per gli appropriati livelli dell'Organizzazione.

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, coerente con la politica e la strategia generale dell'organizzazione, stabilisce obiettivi sui seguenti aspetti:

- Soddisfazione del Cliente
- Qualità del servizio
- Sviluppo organizzativo
- Miglioramento continuo
- Innovazione dell'offerta del servizio
- Coinvolgimento del personale

Per ogni obiettivo vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

La Direzione si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati, in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e a monitorarne costantemente l'adeguatezza.

La Direzione, intendendo basare le proprie decisioni sull'analisi di dati e informazioni, promuove all'interno dell'organizzazione un approccio metodologico incentrato sulla raccolta sistematica dei dati e sulla loro puntuale analisi.

A tale fine, la Direzione nomina il Rappresentante della Direzione per assicurare il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente, e per riferire sulle esigenze di miglioramento del sistema. Il Rappresentante della Direzione è anche responsabile dell'attività di monitoraggio, mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità in funzione degli obiettivi prefissati. Il Rappresentante della Direzione può avvalersi della collaborazione di assistenti opportunamente addestrati come Responsabili del Sistema di Gestione per la Qualità.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Rappresentante della Direzione, audit sul Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificarne l'attuazione e l'efficacia nel raggiungere gli obiettivi e pianificare eventuali azioni correttive e di miglioramento.

La Direzione si impegna a riesaminare almeno una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema di Gestione per la Qualità. Nell'occasione verifica inoltre il raggiungimento degli obiettivi annuali della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.



La Politica della Qualità viene periodicamente riesaminata (in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e in occasione di cambiamenti del Sistema di Gestione per la Qualità) e, quando necessario revisionata.

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra i Responsabili di funzione in modo da diffondere la consapevolezza del ruolo del singolo nell'organizzazione.

Per l'anno 2007 la Politica per la Qualità dell'Organizzazione considera strategico perseguire la Soddisfazione del cliente relativamente ai "requisiti impliciti", in particolare:

- migliorare i livelli di servizio;
- fornire una formazione informatica per tutto l'Ateneo;
- offrire formazione su temi informatici di interesse o emergenti.

Approvato dal Comitato di Gestione in Data: 20 dicembre 2007