



POLITICA PER LA QUALITÀ

Il presente Documento formalizza la **Politica per La Qualità** perseguita dall'ERDIS Marche mediante l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità (più brevemente **SGQ**) in conformità alla **UNI EN ISO 9001:2015**. Il campo di applicazione del SGQ si riferisce ai seguenti servizi:

- GESTIONE BORSE DI STUDIO
- GESTIONE SERVIZIO MENSA, GESTIONE SERVIZIO ALLOGGIO
- ALTRI SERVIZI PER STUDENTI

per gli studenti universitari, docenti e non docenti e personale tecnico amministrativo delle Istituzioni Universitarie del territorio della regione Marche e degli istituti di grado superiore parificati.

Per rendere operativo il SGQ è stato emesso il Manuale della Qualità (MQ) nel quale sono definite le responsabilità, le autorità e le interfacce organizzative per lo svolgimento di tutte le attività dell'ENTE necessarie per la corretta erogazione dei servizi.

Ad **RQ**, nella persona di **Loretta Palazzetti**, è affidato il ruolo di **Responsabile Qualità** con il compito di gestire il Sistema di Gestione per la Qualità interfacciandosi con le varie funzioni dell'ENTE. **RQ** ha la facoltà di avviare e promuovere tutte le azioni per l'ADEGUAMENTO, lo SVILUPPO e l'APPLICAZIONE del SGQ facendo riferimento alla Direzione per tutte le eventuali problematiche che dovessero presentarsi.

Il sistema di Gestione per la Qualità conforme alla **ISO 9001:2015** attuato dall'Ente deve mirare in modo prioritario all'ottenimento della piena soddisfazione delle parti interessate: studenti ed altri utenti, Regione, lavoratori, comunità. Ciò è ottenibile tramite il continuo miglioramento del modo di operare di tutte le funzioni dell'ENTE.

La soddisfazione degli utenti e delle altre parti interessate deve essere perseguita con il vincolo del MIGLIORAMENTO CONTINUO dei servizi erogati e dei processi di supporto.

Di seguito si riportano gli **Obiettivi a lungo termine** che l'ENTE si è dato con la presente Politica:

- Attuare un Sistema di gestione per la qualità in ottica di **miglioramento continuo** perseguendo la piena soddisfazione degli utenti e delle parti interessate;
- Identificare le **aspettative ed esigenze** di tutte le parti interessate, individuando i rischi sui servizi e processi a supporto, attuando le idonee **azioni correttive** per diminuirne la frequenza e l'impatto;
- Valutare e monitorare i Servizi e processi mediante un **Sistema di dati ed indicatori** di qualità, efficienza ed efficacia;
- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità alla **legislazione vigente**;
- Erogare i servizi nel rispetto di una **gestione eticamente corretta** sia nei confronti degli utenti che dei lavoratori dell'Ente;
- Aumentare la **consapevolezza** del personale sui requisiti del SGQ mediante idonea formazione ed informazione.

La Direzione assicura che tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Ente, che siano disponibili le risorse necessarie per l'attuazione degli obiettivi e che gli stessi obiettivi siano verificati ed aggiornati in sede di riesame annuale della Direzione

Tutto il personale si deve attivare per il raggiungimento degli obiettivi individuati nel presente documento ed esplicitati in sede di Riesame della Direzione.

Eventuali modifiche alla **Politica per la Qualità**, sono definite di volta in volta dalla Direzione nella relazione di riesame annuale del sistema. Tale documento è diffuso a tutti gli interessati affinché possano operare coerentemente con i contenuti dello stesso.

Urbino, li 03/12/2020

Il Direttore Generale ERDIS MARCHE

Avv. Angelo Brincivalli

(documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)