

ALLEGATO 0 – Politica della Qualità

Codice: **AO**

Revisione: **1**

Data approvazione: **17/12/19**

POLITICA DELLA QUALITÀ

1. OBIETTIVO PRIORITARIO

L'Alta Direzione pone come obiettivo prioritario il seguente impegno:

Far sì che tutta l'Organizzazione assicuri la costante affidabilità dei prodotti / servizi e la loro conformità agli obiettivi, misurabili e non, inseriti nella Pianificazione della Qualità al fine di garantire una piena soddisfazione degli Utenti.

Per conseguire questo obiettivo l'Alta Direzione individua la norma **UNI EN ISO 9001:2015** come riferimento e si impegna ad ottenere e mantenere la relativa certificazione da parte di un Organizzazione accreditato da ACCREDIA.

2. - POLITICA DELLA QUALITÀ

2.1. - Impegni nei confronti degli Utenti / Fruitori e portatori di interesse

1. Ricercare il costante miglioramento dei processi fondamentali del Sistema Qualità.
2. Perseguire la soddisfazione dell'Utente / Fruitore Finale (Partecipante/Allievo e, per gli utenti in obbligo di istruzione e formativo, la sua Famiglia), dell'Utente Utilizzatore (utilizzatore diretto dei risultati di formazione raggiunti dal partecipante/allievo), dell'Utente Committente (Committente di servizi formativi o di politiche attive per il lavoro), nonché dell'Utente interno, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi orientativi, formativi, educativi e di servizi al lavoro (SAL-Placement), sviluppando e applicando con perseveranza un programma di Qualità a tutti i livelli, nel rispetto del Progetto Educativo e del Sistema Preventivo trasmesso da don Bosco, favorendo con ciò:
 - a. lo sviluppo e il rinforzo della personalità a partire dall'ambito dell'orientamento, della formazione ed educazione;
 - b. il dialogo con la famiglia (principalmente per gli utenti in obbligo di istruzione e formativo);
 - c. l'aiuto e il sostegno per l'inserimento nel mondo del lavoro e/o il proseguimento della propria formazione.
3. Eseguire il monitoraggio periodico delle percezioni e delle esigenze dei propri Utenti / Fruitori al fine di controllare e migliorare i prodotti / servizi offerti.
4. Mantenere rapporti di collaborazione con soggetti esterni portatori interesse e di valori condivisibili e, dove possibile, crearne di nuovi al fine di ottimizzare il trasferimento delle informazioni e l'interfaccia dei processi fondamentali del Sistema Qualità.
5. Proporre non solo percorsi formativi consolidati, ma arricchire costantemente l'offerta dei servizi formativi, di orientamento e di SAL-Placement, ponendo particolare attenzione all'innovazione didattica e tecnologica, e alle aspettative degli Utenti / Fruitori.
6. Implementare metodi efficaci di comunicazione con gli Utenti / Fruitori e i portatori di interesse rilevanti, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste.

2.2. - Impegni nei confronti del personale che svolge attività lavorative sotto il suo controllo

1. Coinvolgere costantemente le persone che svolgono le attività lavorative sotto il suo controllo nella preparazione e manutenzione delle procedure della qualità e nel perseguire il miglioramento continuo, valorizzando e favorendo comportamenti partecipativi in tutte le attività dell'Organizzazione per elevare la cultura della qualità.
2. Favorire l'integrazione tra le diverse figure e competenze impegnate nelle attività dell'Organizzazione tramite un lavoro di team che superi interessi individuali e realizzi la collaborazione, la condivisione, l'informazione e la visibilità al fine di renderle consapevoli dell'importanza della propria attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e della conseguente performance dell'Organizzazione.
3. Favorire la visione interna della struttura organizzativa dell'Organizzazione come una «catena del valore», in cui ognuno si sente contemporaneamente Utente e Fornitore impegnato a perseguire la soddisfazione dell'Utente / Fruitore Finale.

ALLEGATO 0 – Politica della Qualità

Codice: **A0**Revisione: **1**Data approvazione: **17/12/19**

4. Utilizzare procedure documentate e costantemente aggiornate, concepite in modo da garantire che i requisiti qualitativi dei servizi siano soddisfatti.
5. Programmare un cammino di formazione permanente per le persone che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo, sui temi della didattica, della pedagogia salesiana, della Spiritualità di Don Bosco, oltre che sulle tematiche inerenti l'innovazione e il mantenimento delle specifiche professionalità, nonché offrire a tutto il personale in genere (e ai formatori in particolare) appositi momenti comunitari per lo sviluppo dei valori umani e cristiani che sono alla base della crescita umana, sociale e professionale dei nostri Utenti / Fruitori.

2.3. - Indirizzi di tipo generale.

1. Dare un assetto gestionale all'Organizzazione che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità.
2. Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'Organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
3. Ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei prodotti /servizi erogati; andando così a fornire all'Utente / Fruitore un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile.
4. Perseguire la continua innovazione tecnologica delle attrezzature di lavoro al fine di aumentare la propria capacità produttiva nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute delle persone che svolgono le attività lavorative sotto il suo controllo.
5. Sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative degli Utenti / Fruitori e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento.
6. Mantenere la conformità agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del prodotto / servizio erogato.
7. Perseguire gli obiettivi misurabili fissati dall'Alta Direzione Generale nella Pianificazione della Qualità.
8. Mantenere un costante impegno per favorire il rispetto e la conservazione degli accreditamenti regionali.

2.4. - Indirizzi relativi al Sistema di Gestione Qualità

1. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
2. Mantenere costantemente monitorato il grado di conformità del Sistema alla norma di riferimento.
3. Sviluppare una struttura documentale, che descriva il sistema organizzativo e di gestione dell'Organizzazione, assunto in coerenza alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
4. Prevedere un sistema di monitoraggio del Sistema tramite Verifiche Ispettive Pianificate.
5. Migliorare in modo continuo il Sistema sulla base dei risultati dei riesami.

L'Alta Direzione dell'Organizzazione, stabiliti gli obiettivi cui tendere per quanto attiene i problemi qualitativi, sia in rapporto ad esigenze esterne (miglioramento del servizio offerto, soddisfazione dell'Utente / Fruitore), sia in rapporto ad esigenze interne (soddisfazione dell'Utente interno, riduzione delle non conformità, prevenzione dei disservizi) s'impegna ad individuare gli strumenti, le modalità, le risorse attraverso cui conseguire tali obiettivi.

Venezia – Mestre, li

L'Alta Direzione