

## POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ O.D.P.F. ISTITUTO SANTACHIARA

L'**Istituto**, operando tramite il suo Comitato di Gestione CdG, in coerenza con la sua storia, credendo che -attraverso il lavoro e la formazione- ogni persona debba realizzare pienamente se stessa, **formalizza**, attraverso il presente documento, quanto già in modo informale è patrimonio del Santachiara dall'epoca della sua fondazione nel 1952, e rende pubblica la propria

### Politica della qualità

che si declina nei seguenti obiettivi generali:

#### Attenzione alle Risorse Umane

- ❑ Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso la formazione e promuovendo l'autoformazione;
- ❑ Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme, buone pratiche applicabili, rispettando la loro dignità e le pari opportunità;
- ❑ Condividere i successi -e gestire gli insuccessi- in ottica di comunità educante;
- ❑ Offrire un ambiente lavorativo adeguato al servizio da offrire.

#### Attenzione all'Utente dei Servizi

- ❑ garantire una formazione che, partendo dall'uomo come valore, sia anche capace di rispettare il patrimonio di vita e di esperienza di cui ogni soggetto è portatore secondo i principi evangelici e della dottrina sociale della Chiesa;
- ❑ proporre agli utenti una formazione professionale di alto livello qualitativo, in costante sintonia con i bisogni del territorio e capace di integrarsi con tutto il sistema economico, politico e sociale;
- ❑ stabilire una continua ed attiva collaborazione con gli enti e le istituzioni degli ordinamenti statali, regionali e provinciali per l'affermazione del diritto democratico, sia nazionale che comunitario che internazionale, l'unico in grado di offrire alla società civile un sistema formativo che unisca ai contenuti scientifici e tecnici quelli umanistici, morali e spirituali;
- ❑ offrire una mirata e competente attività di orientamento per la scelta sia formativa che occupazionale più rispondente alle capacità e alle caratteristiche del singolo individuo.
- ❑ Soddisfare le esigenze dell'Utente/allievo, nel rispetto dell'etica professionale, offrendo il servizio in modo rapido, trasparente, flessibile ed orientato alla persona;
- ❑ Fidelizzare l'Utente/allievo anticipandone i bisogni anche inespressi;
- ❑ Offrire, far accettare e condividere servizi eticamente corretti e svolti nel rispetto di norme, leggi e buone prassi.

### Attenzione al Fornitore

- ❑ Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori basati sulla loro comprovata capacità di fornire prodotti e servizi adeguati;
- ❑ Attivare delle attività di collaborazione con i Fornitori al fine di migliorare i servizi ed i prodotti acquisiti che hanno una ricaduta strategica sui servizi erogati.

### Attenzione all'Ambiente e al Creato

- ❑ Sostenere uno sviluppo che risponda alle sfide del presente senza compromettere il diritto delle generazioni future ad un futuro equo, rif. Obiettivi Agenda ONU 2030, Encicliche Papa Francesco "Laudato Si" e "Fratelli Tutti";

### Attenzione all'Ente

- ❑ Garantire la gestione pianificata delle Risorse Finanziarie dell'organizzazione generando ricchezza e benessere sia al sistema Ente interno che esterno attraverso incentivi, premi e programmi di sviluppo e sostegno sociale;
- ❑ Effettuare controlli sistematici sull'andamento economico dell'organizzazione sulla base di budget preventivi e consuntivi.

### Per realizzare la suddetta politica, il CdG decide di:

- ❑ mantenere un Sistema Gestione Qualità documentato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e secondo gli Accredamenti Regionale e Parità MIUR per le attività erogate;
- ❑ esortare le Direzioni dei vari Servizi, alle quali affida responsabilità e autonomia organizzativa, ad approntare le risorse necessarie per integrare e documentare il sistema qualità, rendendo applicabili le procedure per il raggiungimento degli obiettivi di qualità/accreditamento, in ottica di un miglioramento continuo;
- ❑ ottimizzare il rapporto costi-benefici per operare sul mercato formativo in maniera sempre più competitiva;
- ❑ realizzare servizi caratterizzati da:
  - soddisfazione dell'Utente/Allievo
  - miglioramento del servizio
  - attenzione agli aspetti sociali, culturali ed ambientali del territorio di riferimento
  - rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti committenti.
- ❑ rendere misurabile il miglioramento dei processi che si sviluppano all'interno della struttura, rispetto alle finalità proposte, assegnando obiettivi annuali. La verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi annuali sarà valutata dal CdG in occasione di apposito **Riesame di Ente** del Sistema Gestione Qualità. L'esito del **Riesame di Ente** - derivato dai singoli **Riesami di Servizio** - consente al CdG e alle Direzioni di elaborare appositi programmi di prevenzione e correzione per ricondurre i processi nella condizione desiderata. I risultati saranno resi noti a tutto il personale operante.