

Manuale della Qualità

DICHIARAZIONE DI POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le esigenze del cliente, anche attraverso un ampliamento dei servizi offerti, in modo da coprire interamente le necessità espresse dal cliente o a lui gradite e da ottimizzare il processo educativo.

Per raggiungere tale obiettivo, APS LUCA ROMANO ha stabilito di sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001/2008, perfettamente inserito nel sistema gestionale di APS LUCA ROMANO.

APS LUCA ROMANO è consapevole che la qualità dei suoi servizi influisce in modo determinante sulla sua immagine e, conseguentemente, sulla posizione sul mercato.

Pertanto, essa ritiene di seguire una strategia di qualità che consenta il raggiungimento costante del livello di qualità della formazione promesso ed atteso dal cliente, conformemente a quanto concordato, alle normative ed alle leggi vigenti.

Un alto livello di qualità può essere ottenuto solo attraverso un controllo continuo di tutte le fasi del processo educativo: controllo della struttura, adeguatezza del corpo docente, gestione degli allievi, organizzazione comunicazionale del processo, verifiche interne, addestramento del personale, sicurezza e qualità nel lavoro, assistenza.

Già da tempo APS LUCA ROMANO si è spinta su questa strada come fa testo il:

- **MANUALE ORGANIZZATIVO DEL FORMATORE**

Il Sistema di Gestione per la Qualità si basa sull'integrazione di tutte le Funzioni in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento della formazione, la soddisfazione dei clienti, una maggiore efficienza interna.

Di conseguenza si ritiene importante muoversi in due direzioni precise che presuppongono i seguenti obiettivi:

- 1) la ricerca della qualità
- 2) la ricerca della giusta dimensione della Qualità confacente alle finalità della Fondazione

La ricerca della qualità presuppone essenzialmente che ad una crescente qualità corrisponda spesso una maggiore efficienza e quindi, nel tempo, una maggiore soddisfazione del Cliente.

Si è altresì convinti che la qualità non debba essere una sovrastruttura applicata in modo forzato e/o provvisorio, ma un processo di crescita graduale e duraturo nel tempo, accettato da tutte le componenti di APS LUCA ROMANO, che non necessariamente devono considerarla una rivoluzione rispetto ad abitudini consolidate.

Al tempo stesso occorre migliorare le strutture e le procedure interne nelle parti che si riscontrano carenti, senza inutili appesantimenti burocratici, ma con metodologie semplici, registrate, facilmente riscontrabili e migliorabili nel tempo.

In definitiva occorre perseguire un'organizzazione le cui regole e procedure fisse non dipendano dalle persone che le devono svolgere, ma, al contrario, da queste vengano arricchite di contenuti e di compiutezza. In questo modo le persone possono cambiare o essere sostituite senza per questo produrre scompensi nell'organizzazione complessiva e secondo una logica di flessibilità in grado di garantire l'adeguatezza del servizio.

Il personale dipendente e i suoi consulenti, sono informati delle politiche aziendali e ne sono parte determinante per la sua realizzazione.

La Direzione

CHIETI, 22 MARZO 2016

ANTONIO ROMANO