

**DICHIARAZIONE SULLA INTRODUZIONE DELLA
POLITICA PER LA QUALITÀ**

A tutto il personale dell'ENTE SCUOLA EDILE SALERNO

La direzione dell'ENTE SCUOLA EDILE SALERNO ha deciso, in funzione della costante politica volta ad ottenere prestazioni di alto livello, di adottare il Sistema per la Gestione della Qualità come strumento che può permettere sia il miglioramento delle prestazioni rese ai Clienti, sia l'ottimizzazione della gestione.

La Direzione ha individuato nell'attuazione di un Sistema per la Gestione della Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001, lo strumento privilegiato per l'ottimizzazione della gestione di tutte le attività.

La direzione si impegna, quindi, a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che ENTE SCUOLA EDILE SALERNO si pone sono:

- Una chiara definizione** dei compiti e delle responsabilità interne attraverso la creazione di una documentazione (manuale della qualità e procedure) di supporto alle attività quotidiane per tutto il personale;
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: progettazione di corsi per nuove figure professionali, utilizzo di materiali didattici innovativi, incremento del numero dei corsi di formazione e quindi degli allievi formati con maggiore qualità del servizio fornito, avvalendosi tra l'altro della Certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001 per la quale si sta lavorando in modo tale che la stessa sia riottenuta in tempi brevi;
- la soddisfazione delle parti interessate (amministratori, dipendenti, clienti, fornitori e aziende)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori e con aziende;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- L'attuazione** di azioni correttive e preventive per evitare il verificarsi di non conformità sul servizio, processo e Sistema Qualità;
- la cura della comunicazione verso il cliente;**

- **La promozione di programmi di formazione/aggiornamento del personale** a tutti i livelli al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane;

(il raggiungimento di questi sette obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso il costante monitoraggio dei seguenti indicatori: *Numero delle iscrizioni, Customer satisfaction dei clienti, Analisi dei reclami, Numero di non conformità riscontrate a seguito di verifiche ispettive interne ed esterne, analisi dell'efficacia e dell'efficienza dei processi*).

- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Annualmente verranno effettuate riunioni della Direzione per il riesame del SGQ nel corso delle quali verranno analizzate e discusse le risultanze di Rapporti di Non Conformità, Reclami di Clienti, Rapporti di Verifiche ispettive, al fine di individuare le performance aziendali ed ottenerne indicazioni circa l'efficacia del Sistema.

Nel corso delle riunioni suddette verranno riesaminati dati ed informazioni collegati alla misura degli indicatori di qualità citati in precedenza per ottenerne indicazioni circa l'efficienza dell'organizzazione aziendale complessiva, valutata anche in termini di "controllo di gestione".

In considerazione dell'importanza degli obiettivi da raggiungere e dell'impegno necessario per il loro ottenimento, si invita tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione all'attuazione ed aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel presente Manuale, nelle Procedure ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dal Responsabile Gestione Qualità.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

31/03/2017

LA DIREZIONE
