

## POLITICA DELLA QUALITA'

Bergamo 30 Luglio 2022

Per **Centro Studi Superiori.**, obiettivo primario consiste nell'esprimere una formazione ispirata a principi di qualità, intesa come tensione continua alla soddisfazione dei clienti interni, clienti esterni e degli enti esterni coinvolti (stakeholders), tale tensione si esprime attraverso l'attività formativa finalizzata a sviluppare profili di alta e qualificata professionalità.

**Centro Studi Superiori** è una realtà scolastica riconosciuta a livello Nazionale, non solo per i corsi scolastici definiti "Regolamentati", nel corso degli anni è diventato un punto di riferimento per quanto concerne la formazione definita "non regolamentata".

Tenendo conto della particolarità e della delicatezza di un servizio come quello fornito da una scuola che ha come riferimento la formazione delle persone, al fine di monitorare e migliorare il servizio offerto il **Centro Studi Superiori** ha predisposto ed implementato il proprio sistema di gestione applicando norme specifiche inerenti la formazione definita "non formale", applicando i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti", UNI EN ISO 21001:2019 "Sistemi di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione" e la Norma Europea EN 16686 "Disposizioni per i Servizi Sanitari Osteopatici".

Il servizio scolastico è l'esito dell'interazione di tre componenti:

- ❖ gli studenti, le famiglie ed i corsisti con le loro esigenze ed aspettative
- ❖ I docenti, tutto il personale e lo staff di Direzione che assicurano la rispondenza del servizio alle necessità;
- ❖ il sistema organizzativo della scuola, ovvero l'insieme dei ruoli, norme, regole e procedure che garantiscono l'erogazione del servizio in quanto tale.

Per fornire un servizio realmente soddisfacente, cioè tale da rendere minimo lo scostamento tra "qualità attesa/percepita e qualità erogata", queste tre componenti interagiscono simultaneamente.

Stante quanto sopra, la nostra scuola ha ritenuto utile fare ricorso allo sviluppo di un Sistema Qualità all'interno del quale trovano naturale collocazione tutti gli elementi necessari.

In particolare, la scuola, attraverso l'adozione e lo sviluppo del Sistema Qualità vuole puntare al miglioramento continuo della propria efficacia ed efficienza, in funzione di un sempre più elevato grado di soddisfacimento delle esigenze dei propri studenti che costituiscono insieme alle loro famiglie il principale riferimento.

La direzione scolastica si è altresì fermamente impegnata a sviluppare nel contesto della scuola uno spirito di collaborazione al quale ciascuna delle componenti menzionate ha fornito e continuerà a fornire un contributo esteso anche a livello personale per raggiungere e mantenere il Sistema Qualità la cui evidenza oggettiva è data dalla certificazione di conformità alla norma di riferimento.

**Centro Studi Superiori** si impegna:

- a perseguire la soddisfazione dei clienti esterni raggiunta attraverso la pianificazione ed esecuzione di percorsi formativi non autoreferenziali. La definizione di tali percorsi è frutto di attente ricerche nel tessuto socioeconomico del bacino di riferimento. I corsi sono aggiornati ad ogni inizio di sessione in relazione all'indagine svolta sul mondo del lavoro, sulle esigenze espresse e documentate dei clienti e sulle esigenze inesprese;
- a regolare, nei confronti del cliente interno, i rapporti all'interno dell'organizzazione in maniera chiara e condivisa, affinché ogni collaboratore conosca e condivida l'estensione ed i limiti del proprio operato;
- ad attuare nei confronti dell'ambiente di riferimento, come mercato del lavoro e ambiente socioeconomico, una politica di analisi e di valutazione delle esigenze al fine di poterle soddisfare in maniera pianificata e sistematica;
- a definire gli obiettivi di ogni funzione documentandoli e monitorandoli con la tabella indicatori, su cui si chiede la condivisione da parte degli operatori interessati;
- ad adottare principi etici rilevanti come elementi essenziali del sistema di governo, organizzazione e funzionamento, ispirati a onestà, legalità, trasparenza, correttezza, responsabilità verso la collettività, valorizzazione delle risorse umane, pari opportunità;
- affinché ogni fase e processo dell'attività aziendale si svolga nel rispetto delle leggi vigenti in materia di salute e sicurezza del lavoro;
- affinché gli ambienti di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano gestiti in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i terzi, i beni aziendali e la comunità in cui l'Azienda opera;
- affinché tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie competenze e responsabilità, al raggiungimento degli obiettivi assegnati.

In quest'ottica la **Direzione** si prefigge di:

- Garantire che tutti i servizi formativi erogati siano mirati ed adeguati;
- Sviluppare comportamenti organizzativi coerenti con le responsabilità assegnate;
- Garantire un servizio formativo orientato al miglioramento continuo;
- Impegno a soddisfare i requisiti cogenti applicabili;
- Analizzare costantemente gli sviluppi pertinenti nei campi dell'istruzione e formazione, scientifico e tecnico;
- Soddisfare la responsabilità sociale dell'organizzazione;
- Impegnarsi nei confronti della gestione della proprietà intellettuale;
- Considerare, nella gestione dei propri processi, le esigenze e aspettative delle parti interessate pertinenti
- Perseguire la costante innovazione delle competenze al fine di accrescere il patrimonio delle esperienze e delle capacità progettuali e metodologiche;
- Sviluppare la valutazione dei risultati che tenda alla verifica di efficacia tramite indicatori di qualità;
- Intervenire preventivamente sui rischi rilevati nei vari processi aziendali;
- Lavorare con assiduità e costanza utilizzando gli strumenti previsti dal Sistema di Qualità, il monitoraggio continuo basato sull'analisi dei rischi, il monitoraggio della percezione del cliente sull'organizzazione e sui servizi erogati.

La Direzione