

	<b>I.S.I.S. G. Vasari</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	DOC01
			Pag.1 di 2
			Revisione 00 Data 01-10-2003

### **Politica della qualità per l'anno 2012.**

La Direzione del Servizio di Formazione dell'Istituto Vasari si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività sia il cliente esterno, sia il cliente interno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi formativi offerti.

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

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo del Servizio di Formazione dell'Istituto Vasari, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi generali che si pone il Servizio di Formazione dell'Istituto Vasari sono:

1. **La progettazione di corsi adatti alle esigenze dei settori produttivi specifici del territorio**, e finalizzati anche a recuperare studenti usciti, o in procinto di farlo, dal percorso scolastico senza aver conseguito almeno un diploma di qualifica e conoscenze e competenze di base tali da poter loro garantire un più sereno e consapevole inserimento nel mondo del lavoro o un reinserimento in quello scolastico.
2. **La realizzazione di nuovi progetti** (anche in collaborazione con altri Enti, soprattutto quelli Locali e all'interno delle reti di cui l'Istituto fa parte) finalizzati anche a favorire **l'inserimento degli alunni diversamente abili** nella scuola e nel mondo del lavoro e ad implementare la formazione-educazione degli adulti.
3. **il miglioramento dell'immagine e della reputazione del Servizio sul mercato**, quindi incremento del numero dei clienti-utenti, ingresso in nuove aree di mercato e miglioramento dell'immagine dell'intero Istituto;
4. **l'incremento dei rapporti con aziende, associazioni e enti pubblici e privati** al fine di migliorare l'offerta formativa e renderla sempre più aderente alle richieste del mercato;

	<b>I.S.I.S. G. Vasari</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	DOC01
			Pag.2 di 2
			Revisione 00 Data 01-10-2003

- 5. la soddisfazione delle parti interessate (Istituto, clienti, utenti, personale interno, collaboratori, fornitori),** quindi: ridotta o nulla contenziosità con chi opera internamente, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti esterni, accordi di partnership con i fornitori, ottenimento di benefici economici per l'intera società;
- 6. il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- 7. la cura della comunicazione verso il cliente;**

Il raggiungimento di questi 6 obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della customer satisfaction dei clienti interni ed esterni e l'analisi dei reclami attraverso:

- 1. l'adozione delle più moderne tecniche di aula e di supporto al cliente-utente**
- 2. il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi 2 obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione, aggiornamento ed informazione del management e 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 competitivo.

Al fine di migliorare l'organizzazione dell'Agenzia, si ritiene indispensabile l'apporto di figure di riferimento che abbiano funzioni intermedie e di collegamento con il centro decisionale e che si concretizzino con le nomine degli stessi e dei responsabili delle attività e dei progetti.

In considerazione di quanto sopra detto, l'Istituto Vasari, ha superato positivamente la Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per il Servizio di Formazione nell'anno 2010.

L'Istituto, inoltre, mantiene l'Accreditamento da parte della Regione Toscana come Agenzia Formativa per la realizzazione di attività formative finanziate con fondi pubblici.

Data 30-06-12

Il Direttore Generale  
Prof. Andrea Marchetti