

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il tema della qualità viene affrontato dalla FONDAZIONE GIOVANNI XXIII con forte impegno sia dal punto di vista strategico che operativo.

La qualità come strumento di successo della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII è un obiettivo impegnativo che richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i suoi componenti.

La FONDAZIONE GIOVANNI XXIII è da sempre impegnata a definire, documentare e attuare una politica coerente con la mission della struttura, dei processi di integrazione con il territorio e delle attività coerenti con gli altri servizi della rete. Le strutture devono agire in sintonia tra loro al fine di soddisfare le esigenze del cliente e utente dei servizi. Per questo il compito delle diverse funzioni è soggetto a verifica periodica da parte della Direzione e del suo Rappresentante, allo scopo di prevenire le non conformità in tutte le fasi del processo di erogazione dei servizi offerti al cliente.

In considerazione delle peculiari caratteristiche dell'organizzazione del settore in cui opera FONDAZIONE GIOVANNI XXIII ha come obiettivi generali su cui si basa la sua politica:

- 1) la soddisfazione dei clienti
- 2) il **rispetto degli impegni** espliciti ed impliciti **dichiarati nella carta dei servizi per ogni singolo servizio erogato;**
- 3) la cura della **comunicazione verso i clienti;**

(il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- 5) Il **rispetto** della **normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;**
- 6) la garanzia della **trasparenza dell'operato e dell'etica professionale**
- 7) il **rispetto della normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti** (D-Lgs. 231/2001 e s.m.i.);
- 8) Il **rispetto** della **normativa sulla privacy** e sulla protezione dei dati;
- 9) Il **rispetto** delle **norme specifiche** attinenti il settore di attività
- 10) Definizione e riesame annuale degli **obiettivi specifici** relativi alla politica della qualità e diffusione degli stessi a tutti gli operatori dell'Azienda
- 11) **Prevenzione** del verificarsi di **non conformità** durante l'erogazione del servizio; identificazione e registrazione delle non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive ed il consolidamento delle soluzioni adottate

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

Per perseguire questi obiettivi l'Organizzazione consapevole che la qualità dei suoi servizi influenza in misura determinante la sua immagine, ritiene opportuno seguire una strategia per la Qualità basata sui seguenti punti:

- A. Assicurare che la qualità dei servizi con la quale raggiunge i clienti deve essere sempre quella promessa ed attesa conforme alle leggi ed ai regolamenti vigenti.
- B. Coinvolgere le risorse per il raggiungimento degli obiettivi;
- C. Definire le competenze del personale impiegato, curarne la formazione e l'addestramento continuo;
- D. Salvaguardare il Cliente finale che non va individuato solo nell'utente del prodotto/servizio, ma anche nell'ambiente, nella sicurezza e nella salute dei lavoratori e in tutto ciò che porti l'organizzazione ad essere più critica di quanto non siano le disposizioni di legge vigenti;
- E. Individuare gli "indicatori" atti a misurare i risultati ottenuti per verificare che gli obiettivi pianificati siano stati conseguiti;
- F. Ridurre al minimo i "costi della non qualità" al fine di portare vantaggi non solo all'organizzazione ma anche ai suoi Clienti ed ai suoi Fornitori;
- G. Garantire il miglioramento continuo dei servizi della organizzazione in termini di rapidità, flessibilità, ed efficienza.

La PdQ viene riesaminata su base continua attraverso la redazione del PAQ utilizzato per definire gli obiettivi annuali sia di gestione che di miglioramento.

La PdQ e il PAQ scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti.

La PdQ è formalizzata dalla DIR su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto le risorse dell'organizzazione.

Il RGQ e tutti i RdF, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la PdQ a tutti i livelli dell'organizzazione.

Le varie funzioni dell'organizzazione hanno la responsabilità di attuare le prescrizioni stabilite nelle rispettive aree di competenza e dovranno impegnarsi ad eseguire tutte le attività in regime di controllo, per conseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

Bitonto, 1 settembre 2017

Fondazione Giovanni XXIII
La Direzione