

5.2 – Politica per la qualità

La definizione e l'attuazione di una “Politica per la Qualità” sono i cardini della strategia della Direzione di API Servizi.

La Qualità è intesa dal Direzione come la capacità di rispondere efficacemente alle esigenze ed aspettative dei clienti (enti pubblici finanziatori, le aziende, le famiglie degli utenti e gli utenti stessi, scuole, ecc....).

La Direzione riconosce la vitale importanza assunta dal sistema di Gestione della qualità relativamente agli obiettivi enunciati.

Gli Obiettivi sono:

- “Fornire all’utente le giuste conoscenze, competenze di base, conoscenza del contesto di riferimento per un facile inserimento scolastico/professionale”
- “Perseguire la soddisfazione, oltre che degli utenti, dei soggetti del territorio che si caratterizzano come clienti dei servizi svolti (aziende, organizzazioni, famiglie, pubblica amministrazione, ecc...)”
- il miglioramento continuo dei Progetti forniti ai propri clienti e quindi della loro soddisfazione, perseguito attraverso la definizione, da parte della Direzione, di obiettivi misurabili e da una sistematica attività di monitoraggio e controllo di procedure, processi, metodologie, addestramento per quanto necessario a governare i processi
- rispetto dei requisiti formulati dalla Regione Lombardia nelle “Linee guida per la gestione dei processi” ed, in particolare, dei valori – limite stabiliti per gli indici misurabili (indici di efficienza ed efficacia, Indici sulla dotazione Logistica, Indici di situazione economico-finanziaria, Indici di disponibilità di competenze professionali e indici di relazione con il territorio) e dei “requisiti aggiuntivi / prescrizioni”

Strategia fondamentale dell’organizzazione per il raggiungimento della migliore qualità è la collaborazione con i clienti iniziando dalla individuazione dei requisiti.

La Direzione dell’API Servizi considera indispensabile il governo dei processi attraverso sistemi di controllo durante e alla fine dei processi; considera altresì indispensabile la corretta e tempestiva informazione sulle situazioni qualitative che permettano la rimozione dei problemi al loro insorgere.

La Direzione
dell’API Servizi

