



**Fondazione
PERGOLESI
SPONTINI**

TEATRO G.B. PERGOLESI

SEDE LEGALE:
Piazza della Repubblica, 9
60035 Jesi (An) - Italia
UFFICI:
via Mazzini, 14
60035 Jesi (An) - Italia

tel. +39 0731 202944
fax +39 0731 226460
p.iva 02039280421
info@fpsjesi.com

La Fondazione Pergolesi Spontini
è certificata UNI EN ISO 9001:2008

www.fondazionepergolesispontini.com

R15

DU23 - DOCUMENTO IN CUI È DEFINITA LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Scopo della procedura in oggetto è quello di stabilire modalità attraverso le quali la Fondazione Pergolesi Spontini sviluppa attività necessarie a garantire che la politica della qualità migliori continuamente e sia contemporaneamente efficace. La responsabilità nel definire e nell'applicare la politica per la qualità è della Direzione Esecutiva che, attraverso il proprio impegno ed il proprio coinvolgimento, mantiene e sviluppa una politica per la qualità efficace ed efficiente.

L'Amministratore Delegato svolge una funzione attiva e diretta nella progettazione, attuazione e controllo della politica per la qualità. A tal fine egli si impegna nel:

- definire una politica della qualità volta a perseguire la completa soddisfazione dell'utenza attraverso il miglioramento continuo dei processi formativi;
- riesaminare periodicamente la politica stessa al fine di verificarne la continuità e l'adeguatezza;
- gestire e stimolare le risorse umane, impegnate a tutti i livelli nella organizzazione, ad operare in autocontrollo per migliorare, accrescere la produttività, l'efficienza e l'efficacia delle attività da essi svolte;
- rendere il sistema completamente visibile alla collettività, soddisfacendo i requisiti e le aspettative dell'utenza rispettando i requisiti di legge;
- riesaminare periodicamente la politica per la qualità sulla base dei dati e delle informazioni oggettive, attivando tutte le azioni necessarie per il miglioramento continuo;
- garantire la disponibilità delle risorse.

Tale coinvolgimento diretto dell'Amministratore Delegato nei confronti della politica per la qualità è condizione necessaria per garantire che la politica stessa e la gestione dei processi formativi non siano considerate due entità diverse ed indipendenti. Politica per la qualità e gestione formativa devono coincidere e la politica per la qualità deve essere considerato lo strumento che permette di individuare correttamente gli obiettivi formativi e di perseguirli con sempre maggiore efficienza ed efficacia.

OBIETTIVI DELLA POLITICA

L'Amministratore Delegato, unitamente al Collegio Docenti, ritiene che una corretta e sistematica metodologia di gestione della qualità, consenta di:

- assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del sistema cliente/utente, con un approccio orientato più alla prevenzione che alla correzione dei problemi e in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui;
- documentare sistematicamente gli obiettivi e successivamente gli esiti del processo formativo anche ai fini di una maggiore conoscenza dell'azione formativa della Fondazione Pergolesi Spontini da parte delle componenti direttamente interessate e della più ampia realtà territoriale;
- avere una sempre più forte interazione con la società e il territorio, rispondendo con rapidità ed efficacia ai bisogni, prestando attenzione ad un utilizzo equilibrato delle risorse disponibili;
- consolidare e rafforzare l'identità progettuale e culturale della Fondazione Pergolesi Spontini facendo leva sulle esperienze consolidate di maggior successo e conservando, nell'articolazione dei diversi segmenti, l'unitarietà dell'impianto culturale e di formazione;
- adattare l'organizzazione in funzione del miglioramento degli esiti del processo di insegnamento-apprendimento e favorire la crescita culturale e formativa degli utenti (flessibilità organizzativa).

Per raggiungere gli obiettivi sopra delineati l'Amministratore Delegato definisce i seguenti principi guida:

1. gli aspetti "sociali" del servizio devono essere mantenuti sempre in evidenza;
2. le interazioni umane devono essere riconosciute come elementi fondamentali per la qualità del servizio;
3. la percezione che l'utenza ha dell'immagine, della cultura e delle prestazioni dell'organizzazione, deve essere tenuta costantemente sotto controllo onde garantirne il mantenimento ai più alti livelli;
4. gli obiettivi posti alla base della politica della qualità devono essere compresi e perseguiti a tutti i livelli;
5. tutto il personale deve essere sensibilizzato a sviluppare la propria abilità e capacità, attraverso momenti di formazione e addestramento;
6. ciascun operatore che entri in contatto con il sistema cliente/utente deve essere particolarmente motivato, in modo da saper cogliere le aspettative e, cercando di soddisfarle, migliorare la qualità del servizio; in particolare assicurare che ogni docente, nel pieno rispetto del proprio codice deontologico, operi conformemente ai requisiti di:
 - a) competenze e credibilità;
 - b) cura e riguardo degli utenti studiando il percorso più idoneo alle specifiche attitudini e capacità, cercando di risolvere la maggior parte dei problemi al fine di ridurre il disagio e di prevenire la dispersione;
 - c) capacità di ascolto non soffermandosi sulle apparenze, ma ampliando l'indagine al contesto sociale e psicologico;
 - d) capacità di comunicazione;
 - e) empatia umana;
7. condividere percorsi e procedure sulle priorità definite, con un metodo partecipativo che stimoli tutti gli attori presenti dell'organizzazione e faccia uso di un adeguato sistema informativo;
8. il personale impegnato nell'attività all'interno della Fondazione Pergolesi Spontini è tenuto a conoscere ed applicare ciò che la politica della qualità per esso prescrive, al fine di ottenere un continuo miglioramento dell'attività stessa;
9. il personale che abbia funzioni di responsabilità può delegare l'espletamento delle stesse ma non può delegare la responsabilità

DATA DI ELABORAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento che definisce la politica della qualità è stato elaborato dal Responsabile della Qualità in data 20 Agosto 2015.

FIRMA DA PARTE DI UN MEMBRO DELLA DIREZIONE

L' Amministratore Delegato - William Graziosi

FIRMA DA PARTE DEL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

Laura Nocchi