



Centro Servizi Formativi  
Centro Studi Socio-Culturali  
Servizi per il Lavoro  
Scuola Laboratorio di Restauro e Conservazione Beni Culturali

### **Politica per la Qualità**

*Per competere nel mercato della formazione professionale è necessario saper coniugare i desideri del cliente con i bisogni formativi del Mercato del Lavoro Locale al fine di creare professionalità e occupazione in un'ottica di crescita ed arricchimento del soggetto in formazione, questo è uno degli obiettivi primari di Istituti Santa Paola.*

*La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza, al fine di arricchirsi reciprocamente e di conoscere sempre meglio le caratteristiche del servizio che apprezza e considera la Qualità.*

*Istituti Santa Paola fonda il proprio Sistema di Gestione Qualità sull'analisi dei fattori interni ed esterni che possono influenzare attivamente e passivamente l'attività dell'Istituto e si impegna a comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti e a stabilire obiettivi per la qualità che tengano conto delle necessità aziendali e che siano compatibili con il contesto in cui l'ente opera.*

*La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta:*

- *garantendo il massimo livello qualitativo della formazione*
- *rispettando le leggi e tutelando l'ambiente*
- *migliorando l'offerta formativa*
- *rispondendo adeguatamente ai requisiti formulati dalla Regione Lombardia per l'accreditamento e rispettando le soglie degli indici previsti di efficacia e di efficienza.*

*Questi orientamenti vengono presi come obiettivi da parte della Direzione, che li traduce in impegni concreti, oggettivi e misurabili.*

*Istituti Santa Paola ha inoltre identificato dei valori di processo che vengono utilizzati sia per monitorare l'efficacia del processo stesso, sia per garantire nel tempo uno stesso livello qualitativo della formazione.*

*Date le suddette premesse, per soddisfare i clienti, Istituti Santa Paola si è dotata di un Sistema Qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001 ed ha predisposto degli strumenti per la misurazione e la valutazione della soddisfazione del Cliente. Il rappresentante per la direzione del Sistema Qualità è il Direttore che ha il compito di implementare e mantenere efficace il Sistema e di migliorarlo continuamente.*

*Il Direttore si assicura che la Politica per la Qualità sia ufficializzata, compresa, approvata ed attuata. Il personale degli Istituti Santa Paola è sistematicamente coinvolto nel processo di definizione, valutazione, verifica e controllo degli obiettivi dell'Ente per la Qualità mediante un'azione di costante riesame dello stato dei rapporti con il cliente.*

Mantova, 01/07/2018

ISTITUTI SANTA PAOLA  
Piazza dei Mille n. 16/D - 46100 Mantova MN  
Tel. 0376 325617 - Fax 0376 382213  
ispmn@tin.it - ispmn@certificazioneposta.it  
www.istitutisantapaola.com  
restauro.istitutisantapaola.com

Il Direttore  
Dott. Ing. Enrico Furgoni

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification

