

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

### **Generalità**

La Direzione ha stabilito la Politica per la Qualità coerentemente con le linee strategiche dell'Organizzazione. In particolare la Direzione considera la qualità ed il suo miglioramento come elementi prioritari e strategici per il conseguimento degli obiettivi stabiliti, sia in merito alla gestione interna sia verso i Clienti, ed adotta il presente SGQ, coerente con la Norma UNI EN ISO 9001:2015, per gestire l'Organizzazione.

Poiché la Politica della qualità è il motore dell'organizzazione, l'Alta Direzione assicura che la politica sia appropriata e compatibile con l'indirizzo strategico e che sia comunicata a tutti i dipendenti i quali devono comprendere il proprio ruolo nella sua attuazione.

### **Enunciazione della Politica**

La Direzione, in accordo con le tendenze emergenti nell'ambito degli enti di formazione e di orientamento, ritiene vitale fornire servizi sempre più rispondenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti per mezzo:

- ✓ della pianificazione dei propri processi;
- ✓ del riconoscimento dei rischi e delle opportunità rilevanti per lo scopo del sistema di gestione e definizione di azioni, obiettivi e piani per affrontarli;
- ✓ della definizione di obiettivi quantificati;
- ✓ dell'assegnazione di risorse adeguate;
- ✓ della definizione delle responsabilità, ruoli ed autorità;
- ✓ della definizione e del soddisfacimento dei requisiti dei prodotti/servizi (cogenti e dei Clienti);
- ✓ della gestione attenta e corretta dei processi;
- ✓ della misurazione e valutazione dei processi, dei prodotti/servizi, della soddisfazione dei Clienti a fronte degli obiettivi stabiliti;
- ✓ dell'attuazione del miglioramento continuo dei processi tramite azioni opportune
- ✓ del rispetto degli indici formulati dalla Regione Lombardia

La Direzione, al fine di meglio declinare e identificare le finalità da perseguire, ha provveduto alla mappatura degli stakeholder e provvede, almeno annualmente, alla sua revisione ed aggiornamento.

Le finalità, riferibili a entrambe le tipologie di clientela, possono essere così riassunte:

- soddisfare pienamente le aspettative del cliente dando evidenza oggettiva delle caratteristiche del prodotto e del grado di efficienza della propria azienda;
- rispetto dei requisiti di legge;
- miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema, come elemento fondamentale della gestione del SGQ stesso;
- coinvolgimento dei clienti e di altre Istituzioni pubbliche e private nei processi dell'Organizzazione;
- mantenimento e conseguimento dei diversi accreditamenti regionali finalizzati all'accesso ai finanziamenti pubblici degli interventi di formazione e/o orientamento e alla gestione di corsi riconosciuti dalla Regione Lombardia.

Inoltre, in riferimento alla seconda tipologia di clientela sopra indicata:

- saper comprendere le esigenze anche future del cliente, rendendone consapevole tutta l'organizzazione, e monitorarne la soddisfazione.

La Direzione relativamente alla gestione interna, persegue le seguenti finalità:

- favorire la crescita della professionalità, dell'interfunzionalità, della flessibilità e delle capacità decisionali del personale creando un sistema stimolante di lavoro;
- sviluppare una mentalità, che vede la standardizzazione delle attività ed il miglioramento delle stesse come fatti dinamici ed elementi di progresso, attraverso l'aggiornamento continuo ed il perfezionamento delle attività giornaliere;
- coinvolgere i fornitori nel processo di qualità dell'Azienda Speciale, mantenendo con essi una stretta collaborazione;
- migliorare i risultati gestionali attraverso la riduzione dei costi dell'inefficienza e degli sprechi, intesi come attività che non danno valore aggiunto;

- favorire la semplificazione, la trasparenza e l'efficienza del funzionamento interno, razionalizzando i processi di erogazione dei servizi e della comunicazione all'interno e verso l'esterno, con l'adozione di tecnologie e metodi avanzati
- stabilire attraverso precise strategie tutto quanto necessario al raggiungimento degli obiettivi valorizzando il personale
- fissare obiettivi realistici coinvolgendo il personale e fornendo i mezzi adeguati allo scopo
- esplicitare l'utilizzo delle persone nello sviluppo dei processi, individuare chi sono i clienti e chi i fornitori
- rendere testimonianza del corretto uso delle risorse
- capire come i processi sono correlati tra di loro e individuare le strategie che consentono ad ogni processo di raggiungere lo scopo prefissato.

La Direzione definisce che vengano pianificate le azioni considerando i rischi e le opportunità determinate in relazione ai fattori interni ed esterni e alle parti interessate e si impegna a:

- ✓ dimostrare il proprio impegno per soddisfare i requisiti, le esigenze e le aspettative del cliente
- ✓ definire una precisa politica della qualità e gli obiettivi della qualità
- ✓ definire un sistema di gestione della qualità
- ✓ eseguire riesami periodici del sistema
- ✓ garantire la disponibilità delle risorse necessarie
- ✓ attivare e mantenere il SGQ descritto nel presente manuale quale mezzo di attuazione della politica e di perseguimento degli obiettivi definiti;
- ✓ definire l'assetto organizzativo precisando mansioni e relazioni interfunzionali, attribuendo autorità e responsabilità per la gestione, esecuzione e verifica delle attività che influenzano la prestazione;
- ✓ diffondere tramite incontri organizzati, chiarire, far attuare e sostenere, la politica per la qualità;
- ✓ pianificare la formazione e l'addestramento del personale;
- ✓ attuare azioni atte a favorire il coinvolgimento del personale nella gestione del SGQ;
- ✓ identificare il Rappresentante della Direzione attribuendogli responsabilità, autorità ed autonomia per garantire il rispetto dei requisiti del presente manuale e per riferire alla Direzione;
- ✓ assegnare risorse, mezzi e personale adeguati per le attività da svolgere;
- ✓ riesaminare la Politica;
- ✓ riesaminare periodicamente l'efficacia del SGQ;
- ✓ perseguire il rispetto dei requisiti dei prodotti/servizi, la soddisfazione dei Clienti ed il suo miglioramento, purché l'analisi tecnica dei costi-benefici ne dimostri la validità e la convenienza
- ✓ rispettare i requisiti formulati dalla Regione Lombardia
- ✓ includere tra gli obiettivi delle proprie attività di miglioramento il rispetto continuo e sempre più preciso dei valori-limite degli indici sopra citati
- ✓ adottare un sistema di gestione degli indici in grado di assicurare la soddisfazione del cliente Regione Lombardia
- ✓ rispettare le richieste formulate dalla Regione Lombardia per quanto concerne sia i requisiti aggiuntivi/precisazioni sia gli indici misurabili in riferimento agli indici sulla dotazione logistica
- ✓ rispettare in modo continuo e sempre più preciso i valori-limite degli indici misurabili in relazione alla dotazione logistica
- ✓ rispettare le richieste formulate dalla Regione Lombardia per quanto concerne gli indici di 'situazione economico-finanziaria'
- ✓ rispettare i requisiti formulati dalla Regione Lombardia ed in particolar modo dei valori-indici di 'relazione con il territorio'
- ✓ utilizzare la documentazione predisposta dalla Regione Lombardia per il monitoraggio qualitativo dei progetti.