

POLITICA PER LA QUALITÀ

Confartigianato Arezzo Formazione nasce nel 2017 dall'affitto di un ramo d'azienda della PMI Service S.r.l. - società di servizi di Confartigianato Imprese Arezzo - per gestire in maniera unitaria e dedicata la formazione accreditata/finanziata, ereditandone l'esperienza decennale maturata nel settore EA 37 – Istruzione.

Operiamo nella provincia di Arezzo, in un mercato caratterizzato da una crescente competitività.

Motivazioni all'origine del progetto:

La Direzione di Confartigianato Arezzo Formazione individua nel Sistema di Gestione per la Qualità, secondo lo standard ISO 9001:2015, lo strumento per garantire che tutti i processi di lavoro vengano sviluppati in un'ottica di *miglioramento continuo* teso alla *massimizzazione della soddisfazione della propria utenza*, assicurando così il *mantenimento di adeguati standard di qualità* del proprio operato.

A partire da tale considerazione, Confartigianato Arezzo Formazione implementa la presente politica per la pianificazione, progettazione, gestione ed erogazione dei propri servizi: affinché ogni elemento costituente il proprio processo di lavoro concorra a renderla sempre più competitiva sul mercato ed in linea con le aspettative dei clienti.

Considerando che:

- l'attività formativa, per propria natura, non si configura come un bene tangibile del quale i fruitori possono avere un immediato riscontro e decidere quindi se acquistarla o meno;
- la percezione dei servizi offerti da parte degli utenti/clienti è influenzata da elementi quali la competenza, l'affidabilità, la capacità di intercettare e rispondere ai fabbisogni espressi direttamente ed indirettamente dagli utenti,

La presente politica si fonda sul coinvolgimento attivo di tutti gli attori che gravitano nell'ambito della struttura (fornitori, docenti, membri dello staff, consulenti e fruitori) e la condivisione da parte loro degli obiettivi di qualità che ne caratterizzano l'azione.

Obiettivi per la qualità:

È possibile sintetizzare i requisiti generali alla base della *Politica della Qualità* individuati da Confartigianato Arezzo Formazione - in relazione ai propri processi operativi e gestionali - nei seguenti punti:

1. **L'identificazione efficace dei fabbisogni professionali** espressi dall'utenza o dal mercato sulla base di una positiva interazione con tutti gli attori del sistema socio-economico di riferimento: aziende, istituzioni, cittadinanza.

2. **La costruzione di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espliciti e/o latenti** dell'utenza sia sul piano dei contenuti che dell'organizzazione, fornendo un'adeguata informazione circa le modalità di partecipazione e gli sbocchi occupazionali in esito a ciascun percorso e garantendo l'orientamento al cliente in tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.

3. **La selezione di tutte le risorse umane coinvolte nel processo di erogazione dei servizi dotate di un adeguato livello di competenza e di efficaci capacità relazionali ed empatiche**, con particolare riguardo a fornitori critici quali consulenti, docenti e tutor che influenzano direttamente il livello di qualità del servizio percepita dall'utenza.

4. **L'adozione di un sistema lavorativo organizzato per processi** finalizzato alla soddisfazione dei fabbisogni dell'utenza in termini di: informazione, flessibilità, capacità di fornire feedback sull'andamento degli interventi.

5. **L'utilizzo di adeguate risorse tecniche e strumentali** a garanzia della qualità dei servizi erogati.

A fianco di questi obiettivi generali, l'Azienda fissa e periodicamente aggiorna e riesamina - in sede di Riesame della Direzione - obiettivi specifici per ogni area/processo aziendale che abbia influenza sulla qualità del servizio fornito al Cliente.

In tal modo si garantisce nel tempo un percorso progressivo volto al miglioramento continuo ed alla soddisfazione reciproca dell'azienda, dei clienti e delle parti interessate individuate.

La Direzione si impegna inoltre a:

- * Garantire la disponibilità delle Risorse necessarie a perseguire questi Obiettivi (risorse umane, economiche e infrastrutturali).
- * Monitorare continuamente la Soddisfazione del Cliente e favorire la comunicazione con l'esterno.
- * Determinare ed affrontare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti, servizi e la soddisfazione del cliente.
- * Garantire un miglioramento continuo del servizio offerto tramite l'analisi ed il recepimento di tutte le informazioni di ritorno dal mercato.
- * Emettere ed aggiornare la Politica per la Qualità, avendo cura di definire gli Obiettivi che ne assicurino l'attuazione sulla base delle indicazioni provenienti dall'esterno e delle esigenze interne dell'Azienda.

Arezzo, 10/10/2019

Il Direttore _____

Il Legale Rappresentante _____