



---

## Allegato C

### Politica per la Qualità

---

02 maggio 2019

Emesso da RSGI

Verificato da DIR

Approvato da DIR

-----

-----

-----

---

CODICE	POLITICA PER LA QUALITÀ	EDIZIONE	REVISIONE	DEL	PAGINA
<b>ALL C</b>	<b>FORMAZIONE SICURA S.R.L.</b>	<b>03</b>	<b>00</b>	<b>02 MAGGIO 2019</b>	<b>1 DI 4</b>

---

## Allegato C – Politica per la Qualità

**ELENCO DELLE EDIZIONI E DELLE REVISIONI DELL'INFORMAZIONE DOCUMENTATA "POLITICA PER LA QUALITÀ "**

Edizione	Data	Descrizione
03	02 maggio 2019	Prima emissione dell'Informazione Documentata "Politica per la Qualità ".

Revisione	Data	Descrizione
00	02 maggio 2019	Prima emissione dell'Informazione Documentata "Politica per la Qualità ".

**INDICE****1 POLITICA PER LA QUALITA'****pag. 4**

CODICE	POLITICA PER LA QUALITÀ	EDIZIONE	REVISIONE	DEL	PAGINA
<b>ALL C</b>	<b>FORMAZIONE SICURA S.R.L.</b>	<b>03</b>	<b>00</b>	<b>02 MAGGIO 2019</b>	<b>3 DI 4</b>

## Allegato C – Politica per la Qualità

### 1 POLITICA PER LA QUALITA'

Obiettivo principale di FORMAZIONE SICURA S.R.L., nonché punto fermo a partire dal quale la Direzione individua e definisce tutte le proprie strategie per lo sviluppo dell'azienda, è quello di garantire che tutti i processi di lavoro vengano sviluppati in un'ottica di miglioramento continuo teso alla ricerca della massimizzazione della soddisfazione della propria utenza, assicurando così il mantenimento di adeguati standard di qualità del proprio operato.

E' quindi a partire proprio da tale considerazione che FORMAZIONE SICURA S.R.L. 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.

La Direzione individua quindi nella Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 non solo un obiettivo da raggiungere in termini di costante monitoraggio, revisione ed adattamento delle proprie strategie aziendali, atto ad innalzare il livello di efficacia, efficienza e gradimento delle attività erogate, ma anche un *modus operandi* che indirizzi il proprio agire, che lo contraddistingua e che lo renda riconoscibile da parte dei clienti/utenti. Presupposti di tale politica sono quindi il coinvolgimento attivo di tutti gli attori che gravitano nell'ambito della struttura (fornitori, docenti, membri dello staff, consulenti e fruitori) e la loro condivisione degli obiettivi di qualità che ne caratterizzano l'azione.

Il coinvolgimento attivo delle risorse di FORMAZIONE SICURA S.R.L. nel perseguire gli standard di qualità è infatti elemento indispensabile alla buona riuscita delle proprie attività poiché queste rappresentano la variabile che influenza direttamente la percezione dei servizi offerti da parte degli utenti/clienti. L'attività formativa e di consulenza infatti, per propria natura, non si configurano come un bene tangibile del quale i fruitori possono avere un immediato riscontro e decidere quindi se acquistarle o meno, ma saranno variabili quali la competenza, l'affidabilità, la capacità di intercettare e rispondere ai fabbisogni espressi direttamente ed indirettamente dai propri utenti che la renderanno credibile ed appetibile sul mercato.

A tal proposito è possibile sintetizzare i requisiti generali alla base della Politica della Qualità individuati da FORMAZIONE SICURA S.R.L. 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.