

## ALLEGATO C – POLITICA PER LA QUALITÀ

Obiettivo principale dell’I. T. e P. S. “Paolo Dagomari”, di seguito per semplicità denominato Agenzia come in tutta la documentazione del Sistema Qualità, 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 .

È quindi a partire proprio da tale considerazione che l’Agenzia 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 negli schemi di Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 29990:2011 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 dell’Agenzia 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 dall’Agenzia 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.

Prato, 31/01/2018

La Direzione