**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA’**

**UNI EN ISO 9001:2015**

**Allegato - Capitolo 5.2.1 – 5.2.2**

**Stabilire e comunicare la Politica per la Qualità**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **RGQ** | **DIR** |
| 02/04/2020 | 06 | Revisione della Politica | Michele Talo | Michele Talo |
| 19/12/2011 | 05 | Revisione della Politica | Francesco Cusinato | Michele Talo |
| data | Rev. | Oggetto | Verificato | Approvato |

***Il CENTRO CONSORZI*** si impegna a perseguire una politica che pone al centro il cliente, le sue aspettative ed esigenze, facendo propri i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Direzione definisce cliente chiunque, avente interessi riconosciuti, sia coinvolto negli aspetti procedurali e/o sostanziali dell’attività aziendale. Pertanto, i clienti vengono identificati nei fruitori dei servizi offerti (studenti, famiglie, corsisti), nelle aziende clienti, nei dipendenti e nei collaboratori.

Per assicurare la capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei Clienti e Stakeholder, è stato definito un proprio Sistema di Gestione della Qualità, che in conformità a quanto previsto dalla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, riporta le responsabilità, le modalità gestionali ed operative approvate e adottate presso ogni sua componente organizzativa. Il Centro Consorzi estende il proprio sistema di Qualità alle proprie partecipate, in primis al **Consorzio CATA**, a **Cultura Concept** e a **Green Concept**, garantendo a queste organizzazioni il coordinamento dei processi e delle attività e il controllo qualitativo dei servizi erogati.

La Politica della Qualità prende atto delle innovazioni introdotte con la revisione della norma ISO 9001 operata nel 2015, in particolare della necessità di:

* effettuare una precisa analisi del contesto in cui opera l’impresa, in quanto i fattori interni e esterni dell’ambiente sono in continua e rapida trasformazione e possono, pertanto, influenzare in maniera importante lo sviluppo e il futuro dell’impresa.
* pianificare il sistema di gestione per la qualità secondo la logica del *risk management* e *risk assessment*, determinando i rischi e le opportunità aziendali al fine di:
* fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi
* accrescere gli effetti desiderati
* prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati
* conseguire il miglioramento
* strutturare il lavoro aziendale per processi e flussi di attività in cui sono attentamente soppesati gli input, le fasi di attività, le risorse e responsabilità aziendali coinvolte, gli output.
* applicare rigorose procedure di gestione dei processi aziendali
* individuare meccanismi di controllo e verifica delle attività realizzate, applicando parametri valutabili oggettivamente, in funzione degli obiettivi di risultato quali-quantitativi prefissati.
* garantire una buona comunicazione interna ed esterna con tutti gli stakeholder dell’impresa utilizzando allo scopo gli strumenti moderni a disposizione (sito internet, social networks, dépliant) al fine anche di individuarne le aspettative.
* strutturare un sistema di qualità e una organizzazione aziendale coerente con la *vision* e *mission* aziendale e con la natura giuridica specifica dell’impresa.
* coinvolgere attivamente tutte le risorse umane nei processi aziendali e garantire che le persone siano adeguatamente formate e qualificate per la realizzazione del proprio lavoro.

La politica generale da perseguire, per la realizzazione delle attività, attraverso l’attuazione dei processi e delle metodiche di cui al sistema di gestione per la qualità aziendale, è quella sotto indicata.

1. L’erogazione del servizio:
* in linea con lo scopo, con quanto richiesto dal mercato ed in sintonia con lo stato dell'arte;
* con un livello di caratteristiche rispondenti a quanto richiesto dal Cliente / Committente ed imposto dalla legislazione e dalle normative vigenti;
* rispondente alle aspettative dei clienti, degli utenti, degli studenti, delle famiglie, del territorio e delle parti sociali interessate. In considerazione alle caratteristiche dell’utenza e del contesto ambientale, un’attenzione particolare sarà rivolta al sostegno agli alunni che presentano difficoltà di inserimento e di apprendimento, per favorire la loro autostima e il pieno sviluppo delle loro potenzialità;
* in grado di consentire e perseguire sempre la soddisfazione del cliente
* l’utilizzo di metodiche, si strumenti formativi e di conoscenze e capacità che, oltre ad essere efficaci ed efficienti, siano anche economicamente validi in relazione allo stato dell'arte in materia ed in grado di rispondere alle richieste che vengono da una società in costante cambiamento
1. il ricorso a fornitori qualificati con cui si possa perseguire la collaborazione nella gestione della realizzazione del servizio perché il livello di qualità del servizio erogato, finale, dipende in buona misura dalla qualità dei prodotti/servizi acquistati oltre che dalla chiarezza dei rapporti. Questo anche per le attività gestite in outsourcing;
2. una gestione delle risorse basata:
* su persone aventi sempre capacità, conoscenze, competenze, consapevolezza e motivazione adeguata al raggiungimento degli scopi di Centro Consorzi ed alla attuazione della presente politica;
* sulla collaborazione di tutto il personale e delle diverse componenti (docenti, tutor, coordinatori) nella applicazione e nello sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità in un clima ottimale al perseguimento degli scopi del Centro di Formazione;
* sulla valorizzazione delle persone che operano a tutti i livelli per la realizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento, la promozione del senso di appartenenza, l’attribuzione di compiti e responsabilità, lo stimolo al miglioramento;
* su infrastrutture, attrezzature, strumenti e mezzi adeguati alla realizzazione del servizio, secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità, sicurezza ed in sintonia con lo stato dell’arte
* su metodiche operative e gestionali in linea con lo stato dell'arte ed in grado di perseguire gli obiettivi ed i traguardi dell’azienda di volta in volta stabiliti;
* su supporti informatico/informativi sempre in linea con le esigenze di una corretta e adeguata comunicazione e gestione delle risorse;
* sulla correttezza deontologica e gestionale del percorso decisionale e di delega delle responsabilità.

Il tutto per consentire una ottimale funzionalità attraverso la partecipazione del personale e con l'ausilio di mezzi adeguati

1. la ricerca del miglioramento continuo dell’efficacia del sistema di gestione per la qualità.

La politica aziendale inoltre:

* costituisce l'elemento di garanzia e continuità del lavoro di tutti; rappresenta il punto di incontro, di raccordo e di continuità dell’azione di tutti gli operatori; si concretizza negli obiettivi contenuti nel riesame della direzione, nei progetti e programmi scolastici, nei verbali e piani di lavoro del personale
* viene periodicamente riesaminata per accertarne l’idoneità alle esigenze interne ed esterne del mercato e del cliente, dell’utenza e delle parti interessate.

Ogni operatore è coinvolto e partecipe nella attuazione dei punti precedenti; ogni persona deve avere consapevolezza e sentirsi responsabile del ruolo che svolge in funzione degli obiettivi e della politica stabilita.