

## POLITICA DELLA QUALITÀ

FORMETICA pone la soddisfazione della propria clientela alla base di ogni scelta strategica, consapevole del fatto che la capacità di erogare servizi conformi alle esigenze manifestate dal cliente costituisce un elemento imprescindibile per il successo e il progressivo sviluppo dell'azienda, nell'ambito della propria mission che è quella di:

**"rappresentare per il comparto industriale locale un riferimento significativo ed efficace per la formazione delle risorse umane"**

Questa politica per la qualità nasce da un'analisi del contesto interno/esterno nel quale opera quotidianamente il FORMETICA, eseguita tenendo conto dei vari stakeholders (discenti, docenti, soci, dipendenti, collettività, ecc.).

Da tale analisi sono scaturiti i seguenti obiettivi che, concretizzando il processo di miglioramento continuo, costituiranno per tutto l'anno in corso i riferimenti e le linee guida per l'operato del FORMETICA:

- mantenimento della sostenibilità economica nel tempo delle attività;
- continuo monitoraggio della clientela e del modo in cui quest'ultima percepisce i servizi offerti dal FORMETICA;
- erogare con continuità servizi in grado di rispondere adeguatamente e tempestivamente alle esigenze qualitative, espresse o implicite, della clientela
- evolvere e diversificare l'offerta formativa in funzione dei mutamenti organizzativi e di mercato;
- monitorare continuamente gli aggiornamenti del quadro normativo di riferimento delle nostre attività formative;
- potenziare il numero dei docenti qualificati per lo svolgimento delle attività didattiche;
- rispettare i requisiti previsti dalla Regione Toscana per l'accreditamento dell'agenzia formativa;
- sensibilizzare il personale per sviluppare sempre più l'attitudine al miglioramento continuo ed alla condivisione delle competenze/conoscenze, anche per favorire l'interscambiabilità dei ruoli;
- disporre di risorse tecniche costantemente all'avanguardia;
- mantenere l'operatività anche in una situazione di emergenza pandemica, attraverso lo smart working per il personale interno ed attività formative a distanza.

Per ognuno degli obiettivi sopraelencati sono stati definiti le azioni da attuare per il suo raggiungimento, il responsabile dell'attuazione di tali azioni, le risorse ed il tempo a disposizione per conseguire l'obiettivo e (quando possibile) modalità/periodicità dell'attività di monitoraggio dei risultati da eseguire.

Nel corso del riesame della Direzione, oltre a valutare il conseguimento degli obiettivi fissati per quest'anno, a seguito di una nuova analisi del contesto di riferimento dell'azienda, si procederà a valutare l'adeguatezza di tali obiettivi e si attueranno le modifiche ritenute necessarie (introduzione nuovi obiettivi, eliminazione di obiettivi raggiunti o non più significativi, ecc.).

Tutto il personale di FORMETICA, che svolge attività rilevanti ai fini della qualità, è stato coinvolto in maniera attiva e partecipativa all'interno del processo di determinazione del presente sistema di gestione per la qualità.

La presente politica per la qualità è stata presentata a tutto il personale in apposite sessioni di addestramento opportunamente registrate; la corretta e completa comprensione ed attuazione della politica per la qualità viene sistematicamente verificata nell'ambito delle attività di verifica ispettiva interna della qualità.

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità ha il compito, tra l'altro, di coordinare le azioni necessarie allo sviluppo del sistema di gestione per la qualità ed effettuare azioni specifiche con particolare riferimento a quelle di garanzia e controllo della qualità, verificare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, proporre azioni di miglioramento e dare supporto per la loro attuazione.

Al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità non è assegnata la responsabilità dell'ottenimento della qualità attesa per i servizi formativi erogati, dato che essa è il risultato della corretta pianificazione e della corretta esecuzione di tutte le attività che portano alla loro erogazione e per l'esito delle quali il ruolo fondamentale è svolto dalle persone che eseguono direttamente le varie attività operative.

Alla Direzione di FORMETICA è affidata la responsabilità primaria per la realizzazione degli obiettivi precedentemente indicati e delle eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il pieno raggiungimento degli obiettivi stessi.

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità ricorrerà direttamente alla Direzione per risolvere le eventuali condizioni pregiudizievoli al corretto svolgimento delle attività e per tutti i problemi cui non risulti possibile trovare soluzione secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità.

La presente politica verrà sistematicamente riesaminata nell'ambito dei previsti riesami della Direzione al fine di verificarne la congruenza con la realtà dell'impresa.

Lucca, 09 gennaio 2023

Il Consigliere Delegato  
Dr. Marcello Gozzi

