



POLITICA PER LA QUALITÀ



La Politica per la Qualità vuole essere un primo elemento per l'erogazione di servizi fondati su un Sistema di Gestione basato su obiettivi e criteri generali definiti dalla Direzione.

Per l'erogazione di corsi di formazione finanziati e a libero mercato in favore di imprese e persone, la nostra Politica per la Qualità adotta quale principio cardine il perseguimento del migliore livello qualitativo erogabile, tenuto conto dei vincoli strutturali economici e organizzativi e normativi cui l'Agenzia deve comunque sottostare.

CESCOT PIEMONTE enuncia così, come impegno formale, l'intenzione di volere conformarsi alle istanze provenienti dal mondo associativo CONFESERCENTI e la volontà di offrire alle Istituzioni, agli Utenti e alle Imprese precise garanzie in ordine alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati. I servizi formativi sono significativi per lo sviluppo della competitività nazionale e sono una delle basi per il continuo confronto tra il mercato del lavoro (e, più ampiamente, il contesto economico territoriale già strutturato) rispetto ai bisogni e alle aspettative di tutte le parti interessate: Istituzioni, Cittadinanza, Ente Emanante (Confesercenti), Associati, Utenti dei servizi, Allievi, mondo delle Imprese, ecc..

Al fine di garantire ciò CESCOT PIEMONTE ha progettato e implementato un Sistema di Gestione con il seguente scopo e campo di applicazione:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE FINANZIATI, RICONOSCIUTI E A LIBERO MERCATO, PER ESERCENTI, DIPENDENTI DI AZIENDE, APPRENDISTI, PROFESSIONISTI E GIOVANI" (Settore IAF 37).

Il Sistema di Gestione di CESCOT PIEMONTE è stato progettato allo scopo di essere conforme:

- ✓ allo *standard* internazionale UNI EN ISO 9001:2015, senza indicare limitazioni nell'applicazione della Norma,
- ✓ ai seguenti ambiti dell'Accreditamento regionale piemontese: Macrotipologia B, Macrotipologia C, Tipologia Apprendistato, Tipologia Corsi a Domanda Individuale, Tipologia Formazione a Distanza.

La Politica per la Qualità di CESCOT PIEMONTE si indirizza verso i seguenti obiettivi generali:

- ✓ migliorare nel tempo il Sistema garantendo nel contempo la sua completezza, sostenibilità e adeguatezza;
- ✓ erogare servizi formativi secondo principi etici e secondo una logica di continuativo supporto agli Utenti;
- ✓ promuovere circoli virtuosi tra l'offerta formativa proposta e le richieste provenienti dal mercato del lavoro;
- ✓ erogare i servizi formativi nell'ottica dello sviluppo del territorio e dell'accrescimento delle competenze delle persone che vivono nella nostra realtà sociale e imprenditoriale;
- ✓ perseguire, nell'ottica del miglioramento continuo, la soddisfazione di tutte le parti interessate (*stakeholders*), sia per quanto attiene agli elementi contrattuali, sia per quanto riguarda le loro aspettative implicite ragionevolmente attese;
- ✓ garantire una continuità d'azione sul territorio attraverso il perseguimento dell'equilibrio economico e finanziario;
- ✓ controllare e migliorare con metodo e continuità i processi che concorrono a determinare la realizzazione di un servizio formativo conforme ai requisiti del Cliente e alle vigenti normative e ai vincoli di settore;
- ✓ consolidare e sviluppare la nostra presenza sul territorio con affiancamenti e *partnership* con enti istituzionali e soggetti privati;
- ✓ perseguire linee di coinvolgimento, di piena responsabilizzazione, di continua crescita professionale e di consapevolezza del personale interno e dei professionisti che operano per la nostra Agenzia;
- ✓ fornire il pieno appoggio alle risorse che hanno compiti di coordinamento e controllo;
- ✓ adottare nei processi decisionali il concetto prevenzione e gestione dei fattori di rischio al fine di garantire la continuità del servizio.



POLITICA PER LA QUALITA'



La politica di qualità di CESCOT PIEMONTE, perseguendo il principio del Miglioramento Continuo, individua il proprio Sistema Cliente definendolo come di seguito specificato:

- ✓ Istituzioni ed Enti Locali finanziatori e competenti dei controlli sul territorio che regolamentano, finanziano e monitorano le attività;
- ✓ Enti Finanziatori privati (es. Fondi Interprofessionali, Fondazioni, ecc.);
- ✓ l'Ente Emanante CONFESERCENTI che è parte interessata nell'ambito delle attività promosse e attuate in ambito associativo;
- ✓ gli Utenti che fruiscono dei servizi formativi;
- ✓ le Aziende associate e il Sistema socio-economico in genere: soggetti che fruiscono di risorse formate per le Imprese.

In riferimento ai soggetti portatori d'interessi CESCOT PIEMONTE si pone i seguenti obiettivi di medio termine:

- ✓ Traduzione delle esigenze e aspettative dell'utente in inderogabili requisiti dei servizi.
- ✓ Comunicazione con gli *stakeholder* per ottenere la condivisione e il sostegno agli obiettivi.
- ✓ Individuazione di indicatori che consentano di valutare l'efficacia delle attività e la soddisfazione dell'utenza.
- ✓ Pianificazione e sviluppo di un servizio che sia conforme alle aspettative di Utenti e Imprese.
- ✓ Predisposizione di un sistema di monitoraggio periodico basato su indicatori chiave per valutare progressivamente il miglioramento della qualità del servizio.
- ✓ Pianificazione di momenti di aggiornamento e di attività che favoriscano la crescita delle competenze delle nostre risorse.
- ✓ Mantenimento e implementazione continuativa di un'organizzazione interna (Sistema di Accreditamento) capace di recepire e correggere i disservizi e di individuare esigenze insoddisfatte come punto di partenza per la proposta di eventuali azioni correttive.
- ✓ Sviluppare una cultura organizzativa capace di recepire novità e svilupparle nell'offerta formativa.

A breve termine si individuano invece quei principi la cui applicazione favorisce il conseguimento degli obiettivi sopra indicati:

- ✓ Attuazione dei principi della Politica per la Qualità e la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli organizzativi.
- ✓ Adempimento alle prescrizioni legislative vigenti in materia di Accreditamento Regionale.
- ✓ Monitoraggio dei risultati ottenuti con la realizzazione dei processi.
- ✓ Assegnazione delle risorse da utilizzarsi per lo svolgimento dei processi e verifica della loro adeguatezza.

Ritenendo di fondamentale importanza la realizzazione degli obiettivi fissati, la Direzione tratterà nel Riesame periodico quanto esposto nella propria Politica in modo da verificarne la corretta applicazione e la costante adeguatezza.

Documento approvato il 17/11/2023

La Direzione 