

Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"	POLITICA DELLA QUALITA'	 Mod01_01_1 01/04/2022
---	--------------------------------	---

POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI E STRUMENTI

La Direzione:

- da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna
- dai risultati conseguiti nel corso dell'anno
- da obiettivi posti per il futuro
- da modifiche di situazione dei fattori esterni ed interni
- da feedback delle parti interessate

definisce la seguente POLITICA della QUALITA' ponendo particolare attenzione sull'aspetto della comunicazione e della sicurezza

Obiettivi – indicatori di processo - AREA DI GOVERNO

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Comunicare in modo sicuro e veloce a tutte R.U.in Organigramma le azioni di gestione dell'Agenzia al fine di ottenere processi corretti	Trasmissione di documenti a tutto il personale in organigramma in tempo reale	Attivare attraverso il servizio Drive di Google la condivisione di ciò che viene fatto in tempo reale	80,00%	
Capacità dell'Agenzia Formativa di comunicare con strutture ed Istituzioni del territorio in progetti e/o iniziative che la vedono partecipe	Numero e tipologia di partner con cui l'Agenzia ha convenzioni e progetti comuni formalizzati	Mantenere con i partner una costante comunicazione elettronica	75,00%	
Fornire ai Clienti una comunicazione chiara ed aggiornata delle attività proposte dall'Agenzia	Tipologia dei Clienti con cui l'Agenzia ha contatto	Comunicare con i clienti attraverso i mezzi di comunicazione più utilizzati	100,00%	
Gestire in modo efficace la documentazione in grado di ridurre eventuali non conformità	N° di non conformità rilevate rispetto alla procedura	Esecuzione di verifiche ispettive interne	0	

Obiettivi – indicatori di processo - AREA DI ATTIVITA' ORGANIZZATIVA

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Garantire e mantenere un adeguato livello di formazione di tutto il personale rispetto alle esigenze dell'Agenzia	% dei docenti formatori partecipanti agli aggiornamenti rispetto al totale delle R.U. In organigramma	Predisporre un piano di aggiornamento annuale del personale	80%	80%
Garantire un costante monitoraggio ai processi in essere	N° di non conformità legate alla funzione	Esecuzione di verifiche ispettive interne	100%	80%
Garantire un ambiente di lavoro sicuro	N° di reclami o denunce da parte dei lavoratori o del Responsabile della Sicurezza	Aggiornamento di un piano evacuazione e con documento di sintesi per sicurezza	0	0

Obiettivi – indicatori di processo - AREA DI ATTIVITA' OPERATIVA

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Comunicare all'esterno le azioni	N°e tipologia di clienti	Pubblicazione sul	100,00%	75,00%

Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"	POLITICA DELLA QUALITA'	 <p>Mod01_01_1 01/04/2022</p>
---	--------------------------------	--

promosse dell'Istituto relative all'offerta formativa		sito web di attività ed iniziative Utilizzo di social media (Facebook Agenzia) condivisi		
Assicurare forniture di beni e servizi e d'opera di un elevato livello di qualità	Aggiornamenti degli elenco fornitori	Esecuzione di verifiche ispettive interne	1 all'anno	1
Favorire l'aggiornamento delle R.U.al fine di dare risposte adeguate al Cliente	N° attività di aggiornamenti personale	Corsi ed attività di aggiornamento	100%	100%

Obiettivi – indicatori di processo – **AREA DI VERIFICA**

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Monitorare l'efficacia dell'azione formativa	% corsisti che al termine del percorso formativo hanno superato le prove d'esame	Analisi risultati finali	100%	100%
Monitorare il contesto e le parti interessate con sistematicità	% copertura del Sistema Qualità rilevato dalle verifica ispettive interne	Esecuzione di verifiche ispettive interne	100%	
Monitorare l'attività di progettazione di percorsi formativi finanziati FSE	N° progetti finanziati rispetto a quelli presentati	Analisi degli esiti delle graduatorie di aggiudicazione dei progetti	70%	100%

Obiettivi – indicatori di processo - **AREA DI MIGLIORAMENTO**

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Attuare azioni di miglioramento in relazione ai rischi posti dai fattori interni ed esterni dell'Area di Contesto	N° azioni di miglioramento concluse su quelle previste in rapporto ai punti critici rilevati	Esecuzione di verifiche ispettive interne	100%	100%
Attuare azioni tese ad incrementare le opportunità e ridurre i rischi individuati nei fattori che interagiscono nel contesto dell'Organizzazione	N° azioni di miglioramento da prevedere in rapporto alle variazioni del contesto	Analisi del contesto	100%	75%%

<p>Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"</p>	<p>POLITICA DELLA QUALITA'</p>	 <p>Mod01_01_1 01/04/2022</p>
--	---------------------------------------	--

La Direzione dell'Agenzia Formativa dell' I.S.I. **C. Piaggia**:

- da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna
- dai risultati conseguiti nel corso dell'anno
- da obiettivi posti per il futuro
- da modificate situazioni dei fattori esterni ed interni
- da feedback delle parti interessate

ha modificato POLITICA della QUALITA' ponendo particolare attenzione sull'aspetto della comunicazione e della sicurezza

La strategia per la politica

L' Agenzia Formativa dell' L' I.S.I. **C.Piaggia** si occupa di progettare e gestire corsi di formazione finanziati e a catalogo prevalentemente nei settori turistico, che in questo ultimo anno ha compreso anche l'ambito nautico, economico-aziendale, informatico.

L' Agenzia Formativa dell' I.S.I. **C. Piaggia** ¹individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', conforme alla norma ISO 9001:2015, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra il cliente/utente e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

La linea strategica di base dell'agenzia formativa nell'ottica della qualità si articola sui seguenti principi:

1. Contribuire allo sviluppo professionale delle persone e facilitare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro;
2. Contribuire allo sviluppo occupazionale ed economico del sistema produttivo territoriale;
3. Promuovere la creazione, attraverso una didattica pluridisciplinare, di una formazione che unisca all'acquisizione dei saperi di base la conoscenza dei processi ideativi, dei processi operativi e dei processi tecnologici;
4. Promuovere l'integrazione e la socializzazione, favorendo lo sviluppo di un percorso formativo adeguato e fornendo occasioni di crescita culturale e umana;
5. attivare sinergie con le Associazioni di categoria del territorio in modo da sviluppare le future professionalità richieste dal mercato del lavoro.

L'agenzia formativa basa quindi la propria **Politica della Qualità** sui seguenti obiettivi fondamentali:

- Mantenere l'accreditamento presso la Regione Toscana in base alla nuova normativa su Decreto Dirigenziale 16916 del 17/11/2017;
- Mantenere la certificazione qualità secondo la nuova norma ISO 9001:2015;
- Responsabilizzare tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali, anche attraverso la valutazione periodica degli esiti delle attività di formazione;

<p>Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"</p>	<p>POLITICA DELLA QUALITA'</p>	 <p>Mod01_01_1 01/04/2022</p>
--	---------------------------------------	---

- Garantire processi di gestione corretti
- Migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, favorendo la corretta comunicazione sia all'interno del team operativo sia all'esterno favorendo la collaborazione con gli interlocutori sul territorio;
Monitorare l'attività svolta, isolando ed eliminando cause di possibili non conformità e privilegiando, in tale modo, la prevenzione rispetto ad interventi di rimedio ai problemi;
- Monitorare continuamente l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione;
- Ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuovi bisogni formativi (formazione avanzata, nuove professionalità, richieste individuali);
- Creare un'offerta formativa a catalogo, sulla base di una dettagliata analisi dei fabbisogni formativi del territorio di riferimento

I metodi adottati per attuare una efficace politica per la qualità sono l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente.

La Direzione,, inoltre delega il Responsabile della Qualità alla gestione del Sistema Qualità, affinché, interagendo con i fornitori, personale interno, utenti ed Ente di Certificazione possa garantire che il Sistema Qualità sia orientato a soddisfare i requisiti espressi e taciti della propria clientela ed utenza e al miglioramento continuativo.