

ASSOCIAZIONE CULTURALE FORMAT ETS	Politica per la qualità Anno 2025	All. 5.3
		Rev. <u>2</u> del 16/04/2024
		Pag. 1 a 1

La Direzione dell'Associazione Culturale Format ETS nella persona dell'Amministratore Unico s'impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, inteso sia come utente/corsista sia come Organismo Finanziatore.

Le esigenze/aspettative del cliente vengono rilevate e costantemente monitorate attraverso una spiccata sensibilità ed attenzione alle innovazioni del settore informatico ed alle professionalità richieste dal mercato di riferimento, la raccolta e l'analisi di questionari di Customer Satisfaction ed attraverso il raggiungimento degli obiettivi stabiliti contrattualmente.

La centralità del cliente è fondamentale per il successo dell'Associazione Culturale Format ETS. Per raggiungere tale obiettivo, la formazione professionale erogata dall'Associazione Culturale Format ETS intende definire un insieme di figure professionali con capacità e competenze tali da potere soddisfare le aspettative implicite ed esplicite dei corsisti attraverso la progettazione e l'erogazione di eventi formativi rispondenti alle loro esigenze ed in grado di assicurare ed accrescere la loro soddisfazione; naturalmente il fine ultimo è quello di rendere più agevole l'inserimento dei soggetti formati nel mondo del lavoro.

Gli obiettivi che l'Associazione Culturale Format ETS si pone sono:

- il mantenimento della certificazione in conformità ai requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015; il mantenimento dell'accreditamento regionale formazione professionale; il mantenimento dell'accreditamento regionale dei servizi per il lavoro; il mantenimento dell'iscrizione al RUNTS.
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e di conseguenza: la progettazione ed erogazione di percorsi formativi rivolti al rilascio di ulteriori certificazioni professionali; la previsione del numero totale di corsisti; aumento dei contributi associativi, se previsti, l'incremento del numero di bandi di gara vinti;
- la soddisfazione delle parti interessate e, quindi: rilevazione dell'apprendimento a fine servizio con il 40% di valutazioni positive (se previste); la riduzione del numero di reclami e la crescita del grado di soddisfazione dei clienti/corsisti, la formazione dei formatori ed una migliore gestione delle comunicazioni interne, il rafforzamento dei rapporti con i fornitori qualificati;
- il rispetto costante degli impegni contrattuali: seguire un percorso formativo chiaramente definito nei tempi e con le modalità previste, acquisire una solida preparazione sia teorica sia pratica, garantire condizioni organizzative ed ambientali ottimali;
- la cura della comunicazione con il cliente/corsista prima, durante e dopo l'intervento formativo;
- riduzione di una congrua percentuale del numero di NC.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente rilevato attraverso il continuo monitoraggio delle esigenze esplicite ed implicite dei corsisti (Customer Satisfaction), l'analisi dei reclami, la pronta attivazione delle eventuali azioni di miglioramento necessarie ed il quadro strutturale obiettivi. Sarà inoltre costantemente seguito un programma di formazione e aggiornamento dei formatori in termini di professionalità innovazione e competitività con la consapevolezza, sia presso i formatori sia in tutto il personale, di quanto sia importante riuscire a raggiungere la piena soddisfazione dei corsisti in modo da stimolare l'impegno ed il coinvolgimento di tutti. Sarà anche annualmente eseguito un programma di manutenzione delle infrastrutture adoperate per l'erogazione delle attività formative.

In questo modo s'intende realizzare un'organizzazione focalizzata sui propri clienti-utenti, ma anche in grado di mirare allo sviluppo delle competenze del personale ed all'impiego di metodologie didattiche, innovative garantendo che tutti i servizi formativi erogati siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze con un livello crescente di qualità.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'Associazione Culturale Format ETS, mediante il sistema di gestione per la qualità realizzato, intende controllare sistematicamente la gestione dei processi e delle attività formative avviate, anche tramite il confronto tra gli obiettivi effettivi e quelli attesi. Pertanto all'inizio di ogni anno solare la direzione si impegna a redigere un quadro strutturale in cui vengono stabiliti gli obiettivi di qualità specifici che intende raggiungere nell'anno stesso e sottoposti a verifica ogni 6/12 mesi dal RSGQ.

L'Associazione Culturale Format ETS si impegna, infine, a far sì che la Politica per la Qualità ed il Quadro Strutturale Obiettivi siano diffusi, compresi e condivisi a tutti i livelli organizzativi dell'associazione, rendendoli appropriati alle finalità ed al contesto interno (struttura organizzativa, ruoli e responsabilità, norme, linee guida e modelli adottati) o esterno (ambiente culturale, sociale, tecnologico, economico, nazionale, regionale, locale) della stessa.

Emessa il 02/01/2025

P.A.U.

