



ID 5.2-1

La Direzione dell'Ente "Risorse Italia S.r.L Unipersonale"

considerata

l'esperienza pregressa dei Dirigenti, le interrelazioni maturate sul Territorio dagli stessi, la coerenza che, da sempre, contraddistingue le scelte effettuate

credendo

che attraverso il lavoro ogni persona deve trarre soddisfazione dei propri bisogni non solo materiali

formalizza

Attraverso il presente documento, con il seguente Campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione di attività formative, orientative per giovani e adulti occupati e disoccupati (EA 37)

Quanto già in modo implicito ed informale era patrimonio della Direzione evidenziando che "La soddisfazione dei nostri clienti/Utenti/Committenti passa attraverso la soddisfazione delle nostre risorse", si accinge nel rendere pubblica la propria

POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

Attenzione al Contesto e alle Parti interessate

La Direzione ha determinato il contesto tenendo conto dei fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità, gli indirizzi strategici, che influenzano la capacità di conseguire il(i) risultato(i) atteso(i) per il proprio sistema di gestione per la Qualità/Accreditamento, tenendo conto di:

- 1) Fattori positivi e negativi, o condizioni contingenti
- 2) Fattori che emergono dagli ambienti legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico, sia esso nazionale, regionale o locale
- 3) Fattori relativi a valori, cultura, conoscenza e prestazioni dell'organizzazione.

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità dell'Ente di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, l'organizzazione ha determinato:

- a) Le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la Qualità/Accreditamento;
- b) i requisiti di tali parti Interessate che sono rilevanti per l'Ente e il sistema di gestione per la Qualità/Accreditamento.

La Direzione monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti attraverso le relazioni con le stesse; pertanto la cura e il mantenimento dell'aggiornamento di tale documentazione pertinente che esprime il contesto, il campo di applicazione e le relazioni con le parti interessate, avverrà periodicamente e con cura.

Attenzione alle risultanze della valutazione del rischio e delle opportunità

La Direzione ha attuato all'emissione del sistema Qualità/Accreditamento una valutazione del rischio, tale attività sarà attivata ad ogni significativo cambiamento del contesto, delle parti interessate rilevanti, del sistema operativo/erogativo dell'Ente, in modo da determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- a) Fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità/accreditamento possa conseguire il risultato atteso;
- b) Accrescere gli effetti desiderati; prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati; conseguire il miglioramento.

Attenzione alle Risorse Umane

- ✓ Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso formazione e promuovendo l'autoformazione;
- ✓ Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme, buone pratiche e rispettando la dignità e le pari opportunità;
- ✓ Assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i dipendenti attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità
- ✓ Incaricare e responsabilizzare in modo chiaro e univoco ogni collaboratore per le attività e responsabilità che esegue o ricopre;
- ✓ Condividere i successi e gli eventuali insuccessi che sono merito o demerito del Team e non di un singolo;
- ✓ Offrire un ambiente lavorativo adeguato e consono per quanto si deve fare e presentarsi;
- ✓ Attuare un sistema per la riduzione e l'eliminazione degli infortuni e delle malattie professionali osservando il D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- ✓ Attuare sforzi continui per identificare ed eliminare o controllare le situazioni di rischio connesse alle attività
- ✓ Controllare, in modo da salvaguardare la centralità del lavoratore, i beni propri e di terzi e la comunità all'interno della quale si opera
- ✓ Favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti



ID 5.2-1

Attenzione al Cliente

- ✓ Soddisfare le esigenze del Cliente/Utente/Committente, nel rispetto dell'etica professionale, offrendo il servizio in modo rapido, trasparente, flessibile e non offrendo un (generico) servizio;
- ✓ Fidelizzare il Cliente/Utente/Committente anticipando i bisogni sia impliciti che inespressi;
- ✓ Offrire, far accettare e condividere servizi eticamente corretti e svolti nel rispetto di norme, leggi e buone prassi;
- ✓ Rispettare ed osservare il sistema attuato di gestione della Privacy secondo la Normativa in vigore e s.m.i. per la riduzione del rischio e l'eliminazione delle intrusioni non desiderate.
- ✓ Fornire prodotti e servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del servizio a prezzi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi
- ✓ Diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al Cliente/Utente/Committente.

Attenzione al Fornitore

- ✓ Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori basati sulla loro comprovata capacità di fornire prodotti e servizi adeguati;
- ✓ Attivare delle attività di collaborazione con i Fornitori al fine di migliorare i servizi e i prodotti acquisiti che hanno una ricaduta strategica sui servizi erogati;
- ✓ Controllare e monitorare le attività assegnate ad i fornitori in outsourcing operanti in e fuori dall'Ente
- ✓ Favorire una proficua "collaborazione" in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente/Utente/Committente e dei requisiti cogenti pertinenti il servizio stesso.

Attenzione all'Ambiente

- ✓ Sostenere uno sviluppo che risponda alle esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze;
- ✓ Effettuare lo smaltimento dei rifiuti in forma differenziata garantendone il riciclaggio ed evitando l'inquinamento.

Attenzione all'ENTE

- ✓ Garantire la gestione pianificata delle Risorse Finanziarie dell'Ente generando ricchezza e benessere sia all'interno dell'Ente che esterno attraverso incentivi, premi e programmi di sviluppo e sostegno sociale.
- ✓ Effettuare controlli sistematici sull'andamento economico sulla base di budget preventivi e consuntivi
- ✓ Mantenere attrezzature e ambiente di lavoro consoni allo scopo e in riferimento alla Normativa
- ✓ Mantenere attiva la gestione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 che contiene il Sistema Accreditamento in qualità di strumento organizzativo e di controllo dell'operatività corsuale e amm.va
- ✓ Favorire la crescita dell'Ente, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità
- ✓ Incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni con relativi sviluppi per le proprie competenze tecniche ed organizzative.
- ✓ sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità/Accreditamento quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi erogati e correlati, affidando al Responsabile Sistema Qualità (RSGQ) e ai Responsabile Accreditamento di ogni Regione l'autonomia organizzativa, le risorse necessarie, la delega di autorità, per documentare, mantenere attivo l'SGQ/A e rendere applicabili le procedure per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e del miglioramento continuo;

Per realizzare la suddetta politica, la Direzione dell'Ente ha deciso di:

Mantenere misurabile il miglioramento dei processi che si sviluppano all'interno delle sedi dell'Organismo/Ente rispetto alle finalità poste; la Direzione in collaborazione con le principali Funzioni dell'Ente assegna agli operatori obiettivi periodici e annuali.

Gli obiettivi inerenti la Qualità/Accreditamento e dell'operatività delle Sedi sono definiti nel riesame della direzione di sede, generale dell'anno solare esaminato e nel file di gestione dei dati ID 9.1-01.

La verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi verrà monitorato durante gli audit interni ed esaminato nel Riesame della Direzione e/o dalla gestione direzionale amm.va nei tempi desiderati dalla Direzione Generale.

L'esito dei riesami, di Riunioni e degli audit interni consente di elaborare appositi programmi di prevenzione e correzione per ricondurre i processi, le previsioni/risultati degli obiettivi e relativi indicatori alla condizione desiderata. Tutti i risultati saranno resi noti a tutti i Collaboratori.

La Direzione

Timbro

Torino, il 30/01/2024