

	Manuale della Qualità		Sezione 05
	Allegato 05.02.01		Edizione MQ 04 pag. 1 di 1
			Revisione 01 del 09/01/2021

## POLITICA PER LA QUALITÀ

L'alta direzione del CESES REGIONALE vuole dimostrare leadership e impegno nei riguardi del SGQ, consapevole che il raggiungimento ed il mantenimento di una posizione competitiva nel settore della progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale è costantemente condizionato da una continua evoluzione del livello qualitativo e di efficienza dei propri servizi, si propone di assicurare competenza, continuità, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni al fine di perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività la soddisfazione del cliente.

Tale obiettivo viene perseguito offrendo, adeguando e migliorando tutti i processi alle particolari esigenze, implicite ed esplicite, del cliente, monitorando il raggiungimento nel rispetto della piena soddisfazione del Cliente.

MISSION: Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.

Il CESES progetta e produce beni e servizi nel campo di erogazione di corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Sicilia e da fondi Europei, e formazione in genere e ha identificato la propria mission in:

- ✓ promuovere e sviluppare la cultura, la formazione professionale, l'istruzione e l'orientamento, la riqualificazione e l'aggiornamento del personale, l'avviamento al lavoro, la promozione dell'auto-impiego;
- ✓ proporre e promuovere la realizzazione di corsi di formazione professionali finanziati da enti pubblici e/o privati;
- ✓ promuovere convegni-studio sull'occupazione e sulla formazione, effettuare attività di ricerca sui fabbisogni formativi e ricerche di mercato in genere;
- ✓ organizzare corsi, attività di formazione professionale, cercando di coinvolgere sempre di più il sistema d'impresa, stimolando ad utilizzare le risorse Comunitarie, Statali, Regionali e di qualsiasi ente locale;
- ✓ cooperare con tutti coloro che, nei più svariati campi della vita sociale e culturale, operano in difesa della dignità umana, della pace, dell'ambiente, della cultura, della formazione, dello sviluppo industriale e per la solidarietà tra gli uomini e i popoli.
- ✓ facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente assicurando che siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- ✓ Riconoscere e affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi promuovendo l'utilizzo del risk-based thinking;

Il cliente assume un ruolo centrale, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare uno standard di customer satisfaction elevato.

Gli OBIETTIVI generali che la Direzione CESES Regionale si pone sono:

- Mantenimento della Certificazione del Sistema Qualità Aziendale ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Miglioramento dell'immagine e della competitività sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti contattati, raggiungimento del tasso di Abbandono e tasso di occupazione come da sistema di accreditamento;
- Miglioramento dell'offerta formativa tramite aumento dell'offerta formativa in termini di diversificazione delle proposte formative e dislocazione territoriali e tramite la promozione di altre forme di azioni formative digitali.
- Raggiungimento Tasso di soddisfazione e di partecipazione, tramite miglioramento della soddisfazione del cliente analizzando attentamente le indicazioni, osservazioni, esigenze, suggerimenti ed eventuali reclami dello stesso, in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la "qualità percepita" nei servizi erogati e tramite aumento della percentuale di allievi che superano l'esame e ottengono l'attestato.
- Miglioramento organizzazione interna, consolidamento dei processi finalizzati all'erogazione del servizio erogazione;
- Riduzione nel tempo del numero di Non Conformità;
- Raggiungimento "Tasso di successo Progettuale" aumento della percentuale delle progettazioni ammesse a finanziamento;
- Aumento della professionalità del personale tramite formazione ed informazione di tutto il personale aziendale, al fine di renderlo consapevolmente partecipe degli obiettivi e delle modalità che l'azienda ha fissato per ottenere il miglioramento continuo;
- Miglioramento della qualificazione dei docenti, richiedendo esperienza didattica e professionale con almeno 10 anni per almeno il 75% del monte ore d'aula;
- Rispetto del Budget e degli impegni contrattuali in fase di programmazione riducendo al minimo gli sforamenti;
- Rispetto delle procedure dettate dalla regione riducendo al minimo le decurtazioni in fase di rendicontazione;
- Adempimento di tutte le osservazioni proposte e opportunità per il miglioramento, al fine di raggiungere il miglioramento continuo;
- Raggiungimento degli obiettivi per la qualità definiti nel dettaglio durante il riesame del sistema della Direzione.
- Rispetto di tutte le normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori.

Il CESES REGIONALE attraverso il raggiungimento di tali obiettivi, intende realizzare un'impresa efficace ed efficiente, all'interno di un mercato fortemente competitivo. Nello stesso tempo, si propone di dimostrare che il principale fattore differenziante resta una reale politica per la qualità, intesa a perseguire ad ogni costo la piena soddisfazione del cliente, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale e dei professionals, tenuti al rispetto e alla realizzazione di tale programma.

La Direzione si impegna a pianificare ed attuare il processo di coinvolgimento continuo di tutto il personale per il raggiungimento della necessaria sensibilità verso i concetti e gli strumenti della qualità. Il sistema qualità deve operare in conformità alle prescrizioni dettate dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Data 09/01/2021

Firma  
La Direzione  
(Elena Regina)