

Introduzione

La nostra Agenzia Formativa si impegna a garantire servizi di alta qualità, in conformità con la norma ISO 9001:2015. La nostra missione è fornire formazione efficace e innovativa, soddisfacendo le esigenze dei nostri Utenti-Clienti e contribuendo al loro sviluppo professionale e personale.

OBIETTIVI DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

- 1. Soddisfazione del Cliente:** Assicuriamo che i nostri corsi e servizi siano allineati con le aspettative e le necessità dei nostri Utenti-Clienti, monitorando regolarmente il grado di soddisfazione attraverso feedback e questionari.
- 2. Rispetto delle Norme vigenti:**
La nostra Agenzia si impegna a rispettare tutte le normative e i regolamenti applicabili nel settore della formazione. Ciò include leggi nazionali e regionali, norme di sicurezza sul lavoro, disposizioni relative alla protezione dei dati e altre regolazioni pertinenti. Monitoriamo costantemente gli aggiornamenti normativi per garantire che le nostre pratiche siano sempre conformi e adottiamo le misure necessarie per adeguarci tempestivamente a qualsiasi cambiamento normativo. Questo impegno non solo tutela i diritti dei nostri Utenti-Clienti, ma contribuisce anche alla creazione di un ambiente formativo sicuro e professionale.
- 3. Prevenzione dei problemi e corretta gestione del fattore rischio:**
Adottiamo un approccio proattivo nella gestione della qualità, focalizzandoci sulla prevenzione dei problemi piuttosto che sulla loro risoluzione. Identifichiamo e analizziamo i potenziali rischi associati ai nostri servizi formativi, implementando strategie per mitigarli. Attraverso analisi approfondite e valutazioni di rischio, ci assicuriamo di affrontare le criticità prima che si manifestino, garantendo così un ambiente formativo più sicuro e di alta qualità.
- 4. Miglioramento Continuo:** Promuoviamo una cultura di miglioramento continuo, implementando processi di revisione periodica dei nostri servizi e delle nostre procedure. Ci impegniamo a identificare e risolvere eventuali problematiche che possano compromettere la qualità.

5. **Formazione e Aggiornamento del Personale:** Investiamo nel nostro personale attraverso corsi di formazione continua e aggiornamenti professionali, per garantire che siano sempre in grado di offrire il massimo livello di competenza e professionalità.
6. **Innovazione e Sviluppo:** Siamo aperti all'innovazione didattica e all'adozione di nuove tecnologie per migliorare l'efficacia dei nostri corsi. Collaboriamo con esperti del settore per aggiornare continuamente i contenuti formativi.
7. **Collaborazione con Stakeholder:** Collaboriamo attivamente con tutti gli attori coinvolti nel processo formativo, inclusi partner, fornitori e clienti, per migliorare la qualità dei servizi offerti e garantire un approccio integrato e sinergico.

IMPEGNI DELL'AGENZIA

- **Definizione di Standard di Qualità:** Stabiliremo standard chiari e misurabili per ogni corso e servizio, assicurando che ogni attività formativa rispetti i requisiti stabiliti.
- **Monitoraggio e Valutazione:** Implementeremo un sistema di monitoraggio e valutazione che ci permetta di analizzare i risultati e di adottare azioni correttive quando necessario.
- **Comunicazione Trasparente:** Garantiremo una comunicazione chiara e aperta con i nostri Utenti-Clienti riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso e ai criteri di qualità.
- **Gestione dei Reclami:** Svilupperemo procedure efficaci per la gestione dei reclami e delle segnalazioni, garantendo che ogni feedback venga considerato e gestito in modo appropriato.

Conclusione

La nostra Agenzia Formativa è profondamente impegnata nella politica della qualità come strumento fondamentale per garantire l'eccellenza dei nostri servizi formativi. Ciò non solo risponde alle esigenze dei nostri Utenti-Clienti, ma rappresenta anche un valore aggiunto per l'intera comunità. Siamo convinti che attraverso il rispetto della

norma ISO 9001:2015 e la nostra costante dedizione al miglioramento, possiamo contribuire in modo significativo alla crescita e al successo dei nostri partecipanti.

Data di Approvazione: [Data]

Dirigente Scolastico: Prof.ssa Alessandra Rando

Firma: _____

Responsabile della Qualità: Prof.ssa Valentina Tecce

Firma: _____

Note: Questa politica sarà rivista annualmente e aggiornata in base alle esigenze e alle normative vigenti.