POLITICA DELLA QUALITA'
POLO NAVACCHIO S.p.A. – AGENZIA FORMATIVA

Polo Navacchio S.p.A. – Agenzia Formativa è accreditata ai sensi della delibera GR n. 1407/2016 e ss.mm.ii., con la quale è stata approvata la Direttiva per l'accreditamento degli organismi che svolgono attività di formazione in Toscana ed il d.d n. 16916/2017 e ss.mm.ii., di approvazione dell'avviso regionale per la presentazione delle domande di accreditamento degli organismi che svolgono attività di formazione nel territorio regionale
Con decreto n. 11316 del 08/07/2019 Polo Navacchio S.p.A. – Agenzia Formativa è stato rinnovato l'accreditamento con Cod. di Accreditamento n° OF0326. L'Agenzia è pertanto controllata e valutata periodicamente dalla Regione Toscana e l'ultima verifica è avvenuta l'11 giugno 2019.
L'Agenzia è certificata ISO 9001 2015 da parte dell'Ente certificatore AENOR. Il certificato, in scadenza il 04/09/2025, è stato regolarmente rinnovato a seguito di Audit.
La Direzione di Polo Navacchio S.p.A. – Agenzia Formativa considera la qualità un elemento cardine delle proprie strategie e pertanto promuove l'impegno per la qualità a tutti i livelli. La Direzione diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del SGQ ed a migliorarne l'efficacia e trasmette alla struttura l'importanza della gestione del sistema.

Campo di applicazione: Progettazione ed erogazione di servizi formativi: formazione post età dell'obbligo, formazione superiore e formazione continua. (Settore IAF: 37) Progettazione ed erogazione di servizi di informazione e formazione orientativa, inserimento lavorativo e creazione d'impresa. (Settore IAF: 38).

La Direzione di *Polo Navacchio S.p.A. - Agenzia Formativa,* avendo scelto di intraprendere e mantenere il percorso di qualificazione dei processi relativi al Sistema di Gestione per la Qualità documentato, ha assunto e mantiene un impegno costante mediante il quale assicura la qualità delle proprie attività per soddisfare le attese del cliente (sia esso pubblico o privato) e dell'utente al fine di consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.
In particolare, la soddisfazione del cliente/utente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.
Il servizio assume un ruolo centrale per il successo dell'Agenzia Formativa in tutte le attività indicate nel campo di applicazione.
E' perciò necessario erogare servizi rispondenti ai bisogni del cliente/utente e creare un'elevata *customer satisfaction*.

L'Agenzia ha individuato gli ambiti del contesto interno (economico/finanziario, organizzativo, tecnologico) ed esterno (legislativo e normativo, governance locale, contesto competitivo) che determinano i fattori rilevanti e quindi il sistema di vincoli (minacce) ed opportunità entro cui dovrà trovare sviluppo la gestione dell'Agenzia. L'analisi del contesto è sintetizzata in un documento denominato "Analisi del contesto e valutazione dei rischi" che viene annualmente rivalutato in sede di riesame del sistema e se necessario viene aggiornato

La linea strategica di base dell'Agenzia Formativa, nell'ottica della qualità, si articola quindi sui seguenti principi:

- Mantenimento/miglioramento dello standard dei servizi offerti, attraverso la gestione dei processi dell'organizzazione dal punto di vista della qualità e della soddisfazione dei clienti e utenti;
- Determinazione dei rischi e delle opportunità che è necessario affrontare per assicurare che il sistema di gestione possa conseguire esiti positivi, prevenire o ridurre le criticità, conseguire il miglioramento continuo;
- Sviluppo delle risorse umane interne, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza dei servizi offerti;
- Rafforzare i legami con il territorio, inteso come sistema di imprese (per co-progettare specifici interventi formativi per la crescita di competitività), come sistema dei Centri per l'Impiego (per co-realizzare azioni di promozione e comunicazione su opportunità destinate a specifiche categorie di utenti), come sistema delle professioni (condividendo nuovi percorsi formativi, finalizzati da un lato alla crescita delle loro competenze tecnologiche e dall'altro all'implementazione dei percorsi promossi dall'Agenzia Formativa), come sistema della formazione (per co-progettare con altre AF nuovi interventi, che non siano legati esclusivamente ai fondi regionali), come sistema dell'Università e della ricerca (per co-progettare nuovi percorsi per formare figure esperte nella valorizzazione economica del patrimonio scientifico e tecnologico prodotto);
- Fornire due principali tipologie di corso:
  1) *attività finanziate* di orientamento, formazione, tutoring e mentoring all'autoimprenditorialità/creazione di nuova impresa e formazione professionale relativa a profili professionali emergenti come da Repertorio regionale della formazione professionale (RRFP), a specifiche aree di competenze o a conoscenze, capacità e competenze, collegate ai profili professionali, corsi finanziati per imprenditori e liberi professionisti su tematiche innovative;
  2) *attività a pagamento* per coloro che sono in cerca di occupazione, per gli imprenditori e liberi professionisti, per gli occupati in ottica di miglioramento continuo

Per mezzo del "Sistema di Gestione della Qualità", la Direzione si prefigge quindi lo scopo di trasmettere la cultura della qualità nelle persone che operano nell'organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività, soddisfare le richieste del committente e rispettare le disposizioni normative in vigore.

L'obiettivo di un sistema di *"Gestione per la Qualità"* rappresenta, per la Direzione, una regola ed una convinzione per condurre e gestire la propria organizzazione, mirando al miglioramento continuo e progressivo a lungo termine dei servizi formativi offerti.

Gli obiettivi che si pone l'Agenzia Formativi sono quindi:

1. il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul territorio, e quindi: incremento delle relazioni/partnership sul territorio, incremento del numero di allievi partecipanti, ed avvio di nuove aree d'intervento formativo, in particolare imprenditoriale;
2. la soddisfazione delle parti interessate (allievi, dipendenti, professionisti/fornitori, clienti), e quindi: raggiungimento degli obiettivi preventivati, riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione del cliente, dell'utente e dei professionisti che a qualsiasi titolo intervengono nel processo formativo. il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità consiste nel far riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi, come ad esempio:

- Segnalazioni, contestazioni e/o reclami delle parti interessate;
- Non conformità;
- Grado di soddisfazione espresso da clienti, utenti e docenti

Gli indicatori sono monitorati periodicamente anche attraverso:

- Verifiche ispettive interne;
- Verifiche di parte terza (Enti di certificazione accreditati e/o enti di controllo)

La Politica per la Qualità Aziendale deve essere rispettata ed attuata, per le parti di sua competenza, da tutto il personale dell'Agenzia che esegue attività rilevanti ai fini della qualità e della soddisfazione del Cliente e utente. Prevede anche che tutto il personale coinvolto sia adeguatamente addestrato per adempiere a tali attività.
È per questo che l'Agenzia intende mantenere il pieno coinvolgimento di tutte le figure coinvolte nell'attività dell'Agenzia, basandosi sulla responsabilizzazione a tutti i livelli, sulla motivazione e fornendo corsi di formazione.
La Direzione ha l'obiettivo di creare, con i più stretti collaboratori, un ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati. Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'Agenzia ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione, operare attivamente e dare il buon esempio.

Viene inoltre richiesto ai docenti e consulenti di rispettare le procedure e le istruzioni nello svolgimento della propria attività ed ai fornitori/partner di rispettare il livello qualitativo dei materiali/attrezzature/risorse umane forniti, al fine di offrire un servizio finale di qualità. I professionisti ed i fornitori vengono valutati in base ai servizi offerti e allo storico delle loro attività sia con l'Agenzia Formativa, che più in generale con Polo Navacchio Spa.

Il Responsabile della Qualità ha il compito di verificare con periodicità programmata l'attuazione di tale politica da parte di tutte le funzioni aziendali coinvolte, registrando i dati rilevanti e informando DIR sulle azioni che devono essere intraprese per il rispetto dell'adeguatezza del Sistema.

Navacchio di Cascina, 04/09/2025

Agenzia Formativa
Il Direttore
Piera Iorio