



## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'**

### **Mission**

L'Agenzia Formativa UP organizza ed eroga corsi di formazione e aggiornamento rivolti alla Pubblica Amministrazione e ai diversi soggetti privati che con la stessa a diverso titolo si relazionano, oltre ad offrire percorsi di accompagnamento.

La UP– Agenzia Formativa è:

- La leva dello sviluppo degli Enti Locali, l'incentivo per innovare e crescere;
- Il luogo dove gli enti locali possono incontrarsi e fare rete;
- Lo strumento a disposizione degli Enti Locali per agevolare e rendere efficiente l'esercizio delle proprie funzioni.

La Mission è attivare le eccellenze sui territori e produrre valore per gli Enti Locali, al fine di attuare politiche orientate al recupero dell'efficienza e alla sempre maggiore qualità dei servizi offerti.

### **Strategie**

Nell'ambito del perseguimento degli obiettivi , UP colloca la strategia e la politica per la qualità.

Essa si articola secondo in alcuni aspetti fondamentali quali:

1. L'adozione del modello d'accreditamento proposto dalla Regione Toscana per gli Organismi che svolgono attività di formazione finanziate da fondi pubblici o da proporre sul libero mercato,
2. L'introduzione di un sistema di gestione della qualità, basato su processi adeguati alle esigenze dell'organizzazione, secondo quanto indicato nella norma UNI EN ISO 9001:2015;
3. La pubblicizzazione dell'Agenzia Formativa "UP" e la promozione dei servizi formativi offerti

in particolare l'attuazione della strategia di UP si esplica mediante:

- La flessibilità intesa come capacità di dare attraverso i processi operativi risposte appropriate, tempestive e specifiche ai bisogni dei soci e degli interlocutori dell'associazione e come sviluppo di caratteristiche organizzative tali da non richiedere continui processi di ristrutturazione al variare delle condizioni ambientali,
- La capacità di adattamento delle strategie dell'organizzazione al sistema di opportunità e di vincoli presenti nell'ambito in cui operiamo,
- La possibilità di valorizzare e armonizzare le diverse funzioni istituzionali, fra le quali la rappresentanza istituzionale, l'assistenza e il supporto agli associati

### **Politica per la Qualità**

Sulla base di quanto sopra esposto UP definisce la propria Politica per la Qualità.

Per offrire un contributo positivo al successo di UP, ci impegniamo a fornire un servizio che soddisfi al meglio le aspettative dei nostri clienti (enti pubblici, destinatari delle attività formative), in conformità a leggi e regolamenti locali, nazionali ed internazionali. Ci impegniamo, inoltre, ad operare nell'ottica di un miglioramento continuativo nel rispetto delle normative.

Questo implica che:

- forniremo un servizio di formazione operando in conformità ai requisiti locali e nazionali riguardanti il Modello di Accredimento della Regione Toscana ed i Sistemi per la Gestione della Qualità;
- organizzeremo attività finalizzate a intercettare e mettere a fuoco il fabbisogno, anche quello latente, dei nostri soci, della Pubblica Amministrazione e di soggetti privati ad essa correlati,



## POLITICA DELLA QUALITA'

UP s.c.s.  
ONLUS

PDQ 02.01.2018

- rafforzeremo la funzione di found raising sviluppando sistemi che permettano di conoscere e acquisire la maggior parte delle opportunità disponibili oltre che a sollecitare le stesse per la realizzazione di progetti formativi;
- solleciteremo, accoglieremo ed analizzeremo le informazioni di ritorno dai nostri clienti ed interlocutori sul nostro servizio con l'obiettivo di ottenere indicazioni per il mantenimento dello standard qualitativo dei nostri servizi e il miglioramento continuativo dei nostri processi;
- Analizzeremo i canali di informazione collegati alla nostra funzione di rappresentanza al fine di rafforzare e promuovere la loro efficacia nello sviluppo e realizzazione di progetti formativi.

Tutto il personale operante nell'ambito di UP, ciascuno per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, è responsabile di rispettare ed attuare questa politica.

Le risultanze delle verifiche ispettive interne e l'andamento degli indicatori saranno utilizzati per monitorare lo stato di raggiungimento degli obiettivi in fase di riesame della Direzione, durante il quale si valuterà anche la costante adeguatezza dei traguardi pianificati e si applicheranno, quando necessario, azioni correttive e preventive valutandone poi l'efficacia attraverso verifiche periodiche.

*La direzione*