



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

L'Agenzia Formativa UP, è dotata di Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, coerente con la normativa di "Accreditamento delle Sedi Operative degli Organismi Formativi e di orientamento" emessa dalla Regione Toscana (OF0204).

La Direzione si impegna ad assicurare l'integrità e la conformità del Sistema Qualità, il rispetto dei requisiti della norma ISO 9001, dei requisiti cogenti e in genere dei requisiti applicabili al contesto operativo e all'ambito di attività.

Up individua dell'adozione di un Sistema di Gestione Qualità lo strumento atto a contribuire al perseguimento della soddisfazione tra utente, organizzazione e altre parti interessate (enti pubblici, enti privati, organi di controllo, personale, docenti e collaboratori), ed al miglioramento continuo.

Si impegna inoltre ad assicurare che tutto il personale operante nell'ambito della Cooperativa, ciascuno per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, la comprenda e la applichi e che ciascuno sia responsabile del rispetto e dell'attuazione di questa politica.

l'attuazione della strategia della cooperativa si esplica mediante:

- 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;
- mantenimento della certificazione del sistema qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e dell'AccREDITamento regionale dell'Agenzia formativa;
- sviluppo di nuove relazioni e rafforzamento delle relazioni esistenti con i diversi soggetti del mondo della formazione;
- la formazione del personale di up, rafforzando le conoscenze e competenze professionali, e la ricerca di nuove risorse tecniche (aule, strumenti didattici..) per una maggiore qualità del servizio;
- lo sviluppo di nuovi percorsi e modalità formativi in base alle indagini su fabbisogni, alla richiesta/offerta del mercato del lavoro e alle manifestazioni di interesse provenienti dal mercato e dalle parti interessate;
- La pubblicizzazione dell'Agenzia Formativa "UP" e la promozione dei servizi formativi offerti;
- rafforzare la funzione di fundraising 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;
- accogliere ed analizzare le informazioni di ritorno dai nostri clienti/utenti ed interlocutori sul servizio offerto con l'obiettivo di ottenere indicazioni per il mantenimento dello standard qualitativo dei nostri servizi e il miglioramento continuativo dei nostri processi;



## POLITICA DELLA QUALITA'

UP s.c.s.  
ONLUS

PDQ 02.01.2018

- L'identificazione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate, mediante indagini di qualità percepita, contatti diretti, definizione dei requisiti del servizio, processi di esame e riesame dei bisogni etc.;
- La flessibilità intesa come capacità di dare attraverso i processi operativi risposte appropriate, tempestive e specifiche ai bisogni delle parti interessate 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

La politica del Sistema Qualità viene diffusa non solo a chi opera direttamente per essa ma anche per conto (fornitori). I mezzi privilegiati per tale diffusione sono costituiti da comunicazioni dirette (in allegato alle buste paga per i dipendenti o consegna documentale per i fornitori) e indirette come la pubblicazione nel sito della cooperativa.

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.

*Pontassieve, 14/06/2021*

*La direzione*