

## **DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Direzione di Lario Sviluppo Impresa ritiene che la qualità costituisca elemento essenziale per svolgere la propria attività in modo tale da raggiungere le finalità istituzionali.

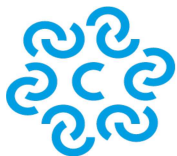
La Direzione intende pertanto mantenere il proprio Sistema di Gestione Qualità ai livelli previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, con i seguenti obiettivi:

Interpretare correttamente i requisiti dei clienti (ente camerale, finanziatori, aziende, allievi) e progettare e realizzare su tale base i corsi per raggiungere gli obiettivi formativi che ci si è proposti, tenendo in particolare considerazione le dinamiche della domanda di lavoro e dei bisogni formativi delle imprese nell'ambito del territorio provinciale, favorendo così anche lo sviluppo di sempre più strette relazioni fra i soggetti che interagiscono nel mercato nonché lo sviluppo del sistema economico locale.

Progettare e organizzare corsi di formazione, seminari e convegni in stretta collaborazione con le Università comasche, le associazioni imprenditoriali e dei consumatori, gli ordini professionali e gli enti pubblici provinciali e regionali.

Progettare ed organizzare attività formative volte a creare ed incentivare nuova imprenditoria, tramite la formazione delle figure professionali necessarie e una proficua collaborazione con i soggetti del territorio deputati alla creazione di impresa, quali il Parco Scientifico e Tecnologico ComoNext, le Università ed eventuali altri incubatori d'impresa.

Raggiungere un alto livello di soddisfazione degli enti finanziatori, delle aziende che inviano loro dipendenti e collaboratori ai corsi, dei partecipanti che dai corsi devono trarre benefici culturali e occupazionali, delle associazioni,



ordini ed enti che collaborano con Sviluppo Impresa nell'organizzazione di corsi, seminari e convegni, e, non ultimo, della comunità provinciale che deve vedere la crescita di nuove forze di lavoro ben preparate.

Analizzare, sulla base del contesto in cui l'azienda opera e le esigenze ed aspettative delle parti interessate, i rischi e le opportunità connesse ai servizi erogati; individuare e sorvegliare l'applicazione delle misure di mitigazione in essere; cogliere e sviluppare le opportunità connesse.

Fare una selezione accurata dei docenti e dei loro collaboratori (tutor e assistenti) che rappresentano l'elemento fondamentale per il buon esito delle attività formative.

Intervenire tempestivamente nei casi di inconvenienti, dovuti sia a non conformità dei corsi forniti, sia a fattori esterni, prevedibili e non. Gestire con tempestività gli eventuali reclami dei vari interessati.

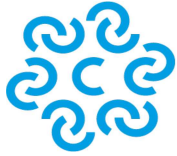
Far crescere professionalmente i propri collaboratori e creare internamente un clima favorevole al lavoro di squadra.

Creare e mantenere un'elevata immagine dell'azienda presso gli enti e la comunità della provincia.

Tenere il sistema qualità sotto continuo controllo, effettuando direttamente un esame periodico su tutte le procedure in atto e avviare azioni di miglioramento della efficienza dei processi.

Verificare il raggiungimento degli obiettivi quantitativi definiti attraverso la pianificazione della qualità.

Rispettare i requisiti formulati dalla Regione Lombardia, per gli enti accreditati, in termini di indicatori e valori limite per gli indici di efficienza e di efficacia del servizio erogato, la relazione con il territorio, la dotazione logistica e la situazione economico finanziaria.



Il Sistema Qualità coinvolge ogni livello dell'istituto:

- il Presidente e il Consiglio di Amministrazione
- il Direttore, che ne è responsabile ultimo e che fornisce adeguate risorse, definisce i ruoli e promuove la qualità come obiettivo fondamentale per tutti i dipendenti;
- i responsabili di uffici e reparti che garantiscono che il Sistema Qualità sia effettivamente conosciuto ed applicato nelle aree di loro competenza;
- ciascun collaboratore (interno o esterno), che è responsabile della qualità del proprio lavoro e della soddisfazione dei committenti, anche interni all'Azienda.

Al Responsabile Gestione Qualità (RGQ) sono accordate autorità e libertà di iniziativa per verificare la corretta applicazione del Sistema in conformità a quanto stabilito dal presente Manuale e dalle relative procedure. Egli può chiedere ai responsabili l'interruzione dei processi che stanno andando fuori controllo e, in caso di rifiuto, comunicare il problema a DIR.

Il RGQ collabora con le diverse unità aziendali alla messa a punto dei processi che garantiscono la realizzazione del Sistema Qualità.

Il DIR chiede a tutto il personale la più ampia collaborazione per attuare il progetto qualità e mettere in atto tutto quanto contenuto nel Manuale di Qualità, nelle Procedure e nelle Istruzioni Operative.