

ESEM-CPT ENTE UNIFICATO FORMAZIONE E SICUREZZA progetta, gestisce ed eroga servizi di orientamento, accompagnamento, sostegno e di formazione superiore, continua e permanente nel settore delle costruzioni.

La Politica della Qualità di ESEM-CPT ENTE UNIFICATO FORMAZIONE E SICUREZZA è un atto concreto ritenuto necessario, voluto direttamente dalla Presidenza e finalizzato a dare efficacia al programma di sviluppo del proprio SGQ con normale riferimento alla normativa ISO 9001:2015.

Al fine di perseguire i propri scopi istituzionali, nonché per competere nel mercato della formazione è necessario saper individuare i bisogni e le esigenze di formazione, la domanda di formazione proveniente dal settore di riferimento e dal contesto in cui l'organizzazione si muove.

La soddisfazione del cliente che per ESEM-CPT è da intendersi come l'insieme dei lavoratori e delle imprese del settore di riferimento operanti nella provincia di Milano, Lodi, Monza Brianza nell'erogazione delle proposte formative deve essere raggiunta:

- ❖ attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza
- ❖ raggiungendo gli obiettivi formativi proposti e ben oltre, raggiungendo gli obiettivi di ritorno della specifica attività lavorativa e sociale garantendo il massimo livello qualitativo della formazione, rispettando le leggi, migliorando l'offerta formativa e rispondendo ai requisiti formulati dalle istituzioni per il riconoscimento e l'accreditamento

Tali obiettivi, si concretizzano nelle seguenti azioni:

- Regolare i rapporti all'interno dell'organizzazione aziendale in maniera chiara secondo un organigramma che indichi per ogni funzione il responsabile che ne garantisca lo svolgimento ed il suo team.
- Mantenere l'accreditamento Regionale in base alle previsioni della legislazione Regionale
- Assistere ed accogliere il cliente nella fase di primo contatto con l'organizzazione mediante lo sportello di informazione orientativa preposto a raccogliere e soddisfare le esigenze informative del cliente orientandolo nella conoscenza dell'ente ed indirizzandolo verso i servizi più consoni alle sue richieste
- Diffondere la cultura della sicurezza ed in particolare la sua integrazione nei processi produttivi di ogni azione formativa
- Esplicitare i connotati di ciascun ruolo affinché chi lo rappresenta conosca l'estensione del proprio operato e i controlli da esercitare.
- Definire le procedure di lavoro affinché esista la sicurezza che il servizio erogato, abbia una storia del tutto rintracciabile, nel comune interesse dell'Ente e del cliente.
- Controllare secondo specifiche metodiche proprie di ogni processo, le procedure ed i servizi erogati con l'intento di assicurare la conformità alle regole ed ai parametri stabiliti e anche di individuare possibilità e direzioni di miglioramento.
- Eliminare le non conformità interne rilevate dal servizio ispettivo e dall'autocontrollo ed esterne rilevate dal cliente attraverso l'analisi statistica delle stesse e la ricerca della loro natura e causa. Utilizzare i risultati come *input* per il continuo miglioramento aziendale e l'attivazione delle necessarie azioni migliorative.
- Stabilire e mantenere stretti rapporti di lavoro con i propri fornitori. Tale rapporto è integrato da un continuo scambio d'informazioni in modo da attuare un programma di miglioramento continuo della qualità e ridurre eventuali non conformità.
- Regolare e mantenere costantemente il Sistema di Gestione per la Qualità affinché sia in continuo miglioramento.
- Istruire tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che hanno influenza sulla qualità, ognuno nei limiti della propria prestabilita responsabilità. Mettere a disposizione risorse umane adeguate per numero e competenza
- Coordinare e coinvolgere il personale a tutti i livelli nei programmi di miglioramento.
- Mettere a disposizione ambienti ed attrezzature didattiche efficienti, pulite ed adeguate
- Verificare il continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati a seguito dell'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo.
- Osservare e rispettare le direttive cogenti.

La Politica della Qualità di ESEM-CPT ENTE UNIFICATO FORMAZIONE E SICUREZZA è comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione e viene periodicamente riesaminata dalla Presidenza per verificarne l'efficacia e l'attualità di intenti. La verifica avviene durante il Riesame della Direzione periodico.

Milano, 22.07.2019

La Presidenza:

