POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione di **SMILE TOSCANA - AG. FORMATIVA** si impegna a realizzare interventi e progetti di formazione e di promozione culturale e civile delle lavoratrici e dei lavoratori, ed è impegnata ad operare in conformità agli indirizzi generali del sindacalismo confederale.
La nostra Agenzia pertanto, promuove e sostiene, attraverso la partecipazione a bandi dedicati, gli investimenti in grado di stimolare i necessari percorsi di istruzione, formazione e acquisizione di competenze per favorire l'inserimento ed il consolidamento delle persone nel mondo del lavoro. Rappresentiamo un soggetto attivo nella costruzione di progetti professionali che supportino le persone, considerate a tutti gli effetti nostri e nostre "Clienti", nella gestione delle fasi di transizione esistenziale tra scuola, università, lavoro e non lavoro, aiutandole nella definizione di una propria identità lavorativa. Intendiamo inoltre, dare il nostro contributo al funzionamento della rete integrata, dell'insieme dei soggetti pubblici e privati che si occupano di istruzione, formazione e lavoro in Toscana.

Nel rispetto della Mission sopra riportata, la nostra Agenzia si è dotata di un sistema di gestione per la qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 e opera secondo i seguenti principi fondamentali:

1. **La/il cliente al centro**: siamo impegnat* a comprendere e soddisfare le esigenze delle/dai nostri clienti. Raccogliamo feedback in modo continuo per migliorare i nostri programmi formativi e per assicurarci che le aspettative delle/dei clienti siano sempre garantite anche attraverso un processo continuo di analisi dei fabbisogni del territorio e delle imprese;

2. **Rispetto dei requisiti cogenti generali e specifici:** poniamo la massima attenzione nell'operare rispettando i requisiti cogenti applicabili (regionali, nazionali e internazionali), i principi etici, i regolamenti per l'accreditamento degli Enti formativi, la norma UNI EN ISO 9001 ed i valori previsti dallo Statuto della CGIL Toscana;

3. **Qualità dei percorsi formativi:** lavoriamo per garantire l'eccellenza delle metodologie didattiche nei contenuti dei corsi e nelle risorse utilizzate. Collaboriamo con società, enti e docenti qualificati e con esperienza consolidata nell'ambito formativo per offrire un'esperienza in grado di rispondere appieno alle esigenze individuate;

4. **Approccio basato sui risultati e miglioramento continuo**: monitoriamo e valutiamo costantemente il raggiungimento degli obiettivi formativi, rendendo trasparenti ed oggettivi i criteri di valutazione e di monitoraggio utilizzando le informazioni per migliorare in modo continuativo i nostri servizi;

5. **Competenze e professionalità**: investiamo nella formazione e nello sviluppo delle competenze del nostro personale per migliorare in modo continuativo la gestione dei processi;

6. **Responsabilità sociale**: poniamo "la persona al centro" effettuando un continuo coinvolgimento dei nostri/nostre dipendenti e collaboratori/collaboratrici, garantendo il rispetto dei principi di responsabilità sociale secondo la nostra *Mission* ed i valori della CGIL;

7. **Diversity & Inclusion**: crediamo fermamente nell'importanza di promuovere principi di inclusione e rispetto delle diversità sia attraverso politiche interne sia nella progettazione ed erogazione dei nostri percorsi formativi; combattiamo qualsiasi forma di discriminazione e di violenza e molestia sul lavoro, anche di genere ponendo la massima attenzione a garantire pari opportunità e crescita a dipendenti e collaboratrici e collaboratori;

8. **Processi di comunicazione e coinvolgimento degli stakeholder**: lavoriamo per migliorare in modo continuativo i nostri processi di comunicazione interni ed esterni per favorire le relazioni con i nostri *stakeholder* di riferimento che sono considerati essenziali per lo sviluppo dei nostri progetti e dei nostri percorsi formativi.

Per garantire il rispetto dei principi sopra indicati nella presente Politica per la qualità, la Direzione Generale di **SMILE TOSCANA – Ag Formativa** provvede a:

- Analizzare periodicamente il proprio contesto di riferimento sia interno che esterno al fine di valutare necessità di modiche del proprio sistema di gestione per la qualità che deve essere sempre strettamente aderente alla propria Mission e alle necessità organizzative interne;

- Valutare rischi ed opportunità per gestire i propri processi in condizioni controllate anche attraverso azioni di prevenzione, di mitigazione e/o di miglioramento;

- Attuare piani di formazione e sensibilizzazione delle risorse interne necessarie al mantenimento delle competenze e alla crescita professionale;

SMILE TOSCANA

POLITICA PER LA QUALITÀ

- Prevedere un sistema di responsabilità, di compiti e mansioni che possa garantire la massima efficacia ed efficienza per far fronte in modo professionale e tempestivo agli input provenienti dall'interno e dai propri *stakeholder* di riferimento;

- Avviare *partnership* e collaborazioni con Enti, Fondi interprofessionali, organizzazioni sindacali e altre scuole di formazione, al fine di rispondere in modo efficace e completo alle necessità formative individuate attraverso progetti che possano colmare i gap individuati;

- Progettare ed erogare i percorsi formativi nel rispetto delle procedure interne che prevedono sistemi di registrazione e valutazione;

- Attuare sistemi di monitoraggio periodico dei processi e delle procedure di lavoro anche attraverso *Audit* interni del sistema di gestione per la qualità,

- Rispondere in modo immediato a segnalazioni e/reclami provenienti dai propri stakholder al fine di valutare le necessarie azioni per la rimozione della criticità e per attuare il miglioramento interno;

- Migliorare la gestione dei processi, valutando soluzioni innovative, tecnologiche anche attraverso sistemi informatici e la digitalizzazione delle informazioni.

La presente **Politica per la Qualità** costituisce il quadro di riferimento per stabilire gli obiettivi per la Qualità e periodicamente riesaminata della Direzione in occasione dei Riesami periodici del sistema di gestione per la qualità.

SMILE TOSCANA - AG. FORMATIVA cura la diffusione della propria **Politica per la Qualità** a tutti i propri stakeholder di riferimento (sia interni che esterni) con le modalità ritenute maggiormente efficaci; in particolare il documento è disponibile in versione integrale presso la sede aziendale, pubblicato sul sito internet e divulgata al personale interno attraverso specifici incontri formativi.

Il Presidente

La Direttrice

SMILE TOSCANA