 <b>ASSOSERVIZI S.r.l.</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	<b>PdQ REV 31/03/2018</b>
<b>Preparato e verificato: RGQ</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>Approvato: Direzione</b>

Rev 0 del 31/03/2018

## POLITICA DELLA QUALITA'

Su iniziativa di Confindustria Arezzo nasce Assoservizi Srl, con lo scopo di divenire un punto di riferimento di carattere tecnico e organizzativo in tutte le materie di interesse degli imprenditori, delle imprese e delle loro organizzazioni di categoria.

Attraverso l'estesa rete di relazioni di Confindustria Arezzo, diventata poi Confindustria Toscana Sud, e alla ricerca di una Governance sempre più estesa e condivisa, Assoservizi Srl crea e gestisce opportunità di crescita sul territorio aretino, operando attraverso l'erogazione di servizi e di interventi nel settore della formazione e nel settore dell'orientamento professionale.

Assoservizi Srl si prefigge di ricercare, rilevare e soddisfare le esigenze di un sistema di soggetti portatori d'interesse che va oltre agli Associati: giovani disoccupati e occupati, personale che necessita percorsi di riqualificazione, Pubblica Amministrazione.

La formazione e l'orientamento, siano essi finanziati da fondi pubblici o privati, rappresentano una parte fondamentale del settore d'intervento, mediante il quale Assoservizi Srl persegue la propria missione, nella consapevolezza di servire un Sistema-Cliente formato da soggetti diversi a cui corrispondono bisogni diversi. All'interno del Sistema-Cliente è possibile identificare tre diverse figure, considerando l'eventuale ruolo che potrebbero assumere con riferimento ai servizi erogati:

- Utente: colui che fruisce dei servizi
- Cliente: colui che paga il corrispettivo dei servizi
- Committente: colui che definisce le specifiche dei servizi


Utente/Cliente/Committente possono anche coincidere in un medesimo soggetto.

Gli schemi sottostanti riportano, con riferimento all'area formazione e all'area orientamento, l'articolazione del Sistema – Cliente:

Formazione	Formazione non a bando	Formazione a Bando
Utente finale	Discenti	Discenti
Cliente	Discenti, Aziende, Enti pubblici	Aziende, Enti pubblici – Fondo Sociale Europeo
Committente	Aziende, Enti pubblici	Aziende, Enti pubblici

La Direzione ha individuato, per l'Area Formazione, le seguenti tipologie di servizio:

- Formazione "a bando", erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della P.A. e in linea di massima finanziata tramite risorse di Fondimpresa e del Fondo Sociale Europeo;
- Formazione "non a bando", che si sostanzia in formazione a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici, che da questi può essere commissionata.

 <b>ASSOSERVIZI S.r.l.</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	<b>PdQ REV 31/03/2018</b>
<b>Preparato e verificato: RGQ</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>Approvato: Direzione</b>

Orientamento	Servizi non a bando	Servizi a bando
Utente finale	Privati/ Aziende	Privati/ Aziende
Cliente	Aziende, Enti Pubblici	Aziende, Enti Pubblici – Fondo Sociale Europeo
Committente	Aziende, Enti Pubblici	Aziende, Enti Pubblici

La Direzione ha individuato, per l'Area orientamento, le seguenti tipologie di servizio:

- Servizi, consulenza per l'orientamento professionale e la creazione d'impresa.

Si delinea un quadro articolato e complesso all'interno del quale la Qualità diviene un elemento cardine della strategia societaria al fine di soddisfare le aspettative del Sistema-Cliente in un'ottica di miglioramento continuo.

**A questo scopo Assoservizi Srl ha implementato un Sistema Gestione Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2015.**

### **IMPEGNI PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALITA'**


La Direzione intende portare l'azienda ad una continua crescita organizzativa e metodologica: annualmente redige un Piano di Obiettivi per la Qualità circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari allo scopo di:

- gestire i processi e le attività secondo un sistema qualità orientato al Sistema-Cliente e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- assicurare al Cliente un livello costante di qualità in tutti i servizi erogati;
- fare attenzione ai bisogni dei clienti serviti, dal momento della richiesta al momento dell'erogazione, fino ad assisterlo anche successivamente all'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;
- perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite;
- analizzare i rischi e le opportunità legate ad ogni processo in un'ottica di miglioramento continuo.

### **OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

La Direzione comunica internamente al personale i seguenti obiettivi pianificati:

- alla soddisfazione del proprio Sistema-Cliente;
- al sistematico miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni aziendali;
- all'innovazione della propria offerta di servizi, attraverso la progettazione e l'erogazione di nuove o aggiornate tipologie degli stessi;

 <b>ASSOSERVIZI S.r.l.</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	<b>PdQ REV 31/03/2018</b>
<b>Preparato e verificato: RGQ</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>Approvato: Direzione</b>

- allo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al fine di renderle coerenti con l'innovazione dei servizi offerti, facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione dell'offerta di Assoservizi.

La Direzione si impegna ad implementare strategie adeguate al raggiungimento degli obiettivi fissati, assicurando idonee risorse per il raggiungimento dello scopo, monitorando nel corso dell'anno il grado di raggiungimento degli stessi, al fine di intraprendere tempestive azioni correttive nel caso di scostamenti rispetto a quanto prefissato, nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione del Cliente.

Con cadenza regolare vengono effettuati audits sul Sistema Gestione Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento. La Direzione si impegna a riesaminare almeno una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Gestione Qualità. Nell'occasione verifica il raggiungimento degli obiettivi annuali di Politica della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità la Direzione incontra il personale ed i collaboratori in modo da fornire tutte le informazioni e le chiarificazioni richieste. Tali incontri vengono verbalizzati.

Per Assoservizi Srl  
Il Consigliere Delegato  
Antonio Capone

