



## POLITICA QUALITA'

REVISIONE	DATA	OGGETTO
0	14/12/05	PRIMA EMISSIONE
1	5/01/2007	REVISIONE N°1
2		
3		
4		
5		

REDATTO DA:	VERIFICATO DA:	APPROVATO DA:	REVISION E POLITICA DELLA QUALITA'	DATA:	PAGINA:
PAGLIARINI	NORCINI	NORCINI	1	05/01/07	Pagina 1 di 3

## ALLEGATO 1 — MQ DICHIARAZIONE DI POLITICA DELLA QUALITA' DI OUVERTURE

La Direzione Generale di OUVERTURE stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità è l'impegno globale che OUVERTURE si assume nei confronti delle parti interessate: per ottemperare a tale impegno è stato attivato un SGQ in accordo alle norme UNI ENISO 9001:2000.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Obiettivi della Politica per la Qualità di OUVERTURE sono:

- Ottemperanza ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio, dandone comunicazione all'intera organizzazione;
- Soddisfazione delle parti interessate con riferimento ai contratti o eventuali convenzioni stipulate con Enti Pubblici terzi, Università o Aziende private
- Soddisfazione delle esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate;
- Conoscenze tecniche e tecnologiche aggiornate ed adeguate;
- Conoscenze legislative aggiornate ed adeguate;
- Chiarezza dei riferimenti;
- Facilità nei contatti e nelle comunicazioni;
- Efficace gestione dei processi aziendali;
- Ottimizzazione dell'organizzazione interna e dei processi stessi;
- Soddisfazione dei requisiti di sicurezza, d'igiene e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore.
- *Ampliamento ed evoluzione dei servizi in linea con le future tendenze del mercato*
- *Implementazione degli standard qualitativi e quantitativi dell'agenzia formativa*
- *Mantenimento per l'agenzia formativa dell'accreditamento regionale*

A tal fine OUVERTURE s'impegna a:

- mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità implementato alla luce delle norme UNI ENISO 9001:2000;
- accrescere la professionalità dei Dipendenti e dei Collaboratori;
- motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ ed al miglioramento continuo;

REDATTO DA:	VERIFICATO DA:	APPROVATO DA:	REVISION E POLITICA DELLA QUALITA'	DATA:	PAGINA:
PAGLIARINI	NORCINI	NORCINI	1	05/01/07	Pagina 2 di 3



## Manuale della Qualità

- ottimizzare la gestione dei processi aziendali;
- mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- mantenere una comprovata affidabilità dei fornitori, con particolare attenzione all'aspetto delle docenze nel caso di corsi di formazione.

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi. I principali indicatori oggetto d'analisi sono:

- segnalazioni, contestazioni e/o reclami delle parti interessate (Clienti, corsisti, etc...);
- non conformità nell'erogazione del servizio (processo) e nella sua organizzazione (sistema);
- grado di efficienza dei processi;
- costi della non qualità;
- livello d'addestramento del personale con particolare riferimento agli Operatori del call center;
- grado di valutazione dei fornitori.

Gli indicatori sono monitorati periodicamente, anche attraverso:

- verifiche ispettive interne;
- verifiche di parte terza da parte di enti di certificazione accreditati e/o di enti di controllo.

Gli indicatori sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del Riesame da parte della Direzione.

La Direzione Generale di OUVERTURE, sostiene la Politica della Qualità così come formulata per il perseguimento degli obiettivi prefissati e del miglioramento continuo, ed inoltre si attiva per diffondere e far comprendere:

- ai livelli organizzativi con funzioni di responsabilità le motivazioni, le ragioni e i presupposti;
- ai livelli operativi gli aspetti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza.

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

La Direzione Generale di OUVERTURE, nel corso del Riesame da parte della Direzione, valuta la presente Politica per la Qualità al fine di :

- assicurare che sia appropriata agli scopi di OUVERTURE;
- definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per il suo miglioramento;
- accertarne la continua idoneità.

Il Rapp. della Dir. per la Qualità  
Daniele Pagliarini

Amministratore Unico  
Enrico Norcini

REDATTO DA:	VERIFICATO DA:	APPROVATO DA:	REVISION E POLITICA DELLA QUALITA'	DATA:	PAGINA:
PAGLIARINI	NORCINI	NORCINI	1	05/01/07	Pagina 3 di 3