

La **C.C.I.A.A. DI MASSA CARRARA - AGENZIA FORMATIVA**, in linea con la propria filosofia aziendale basata sulla capacità di adeguarsi continuamente alle necessità del mercato, ha deciso di uniformarsi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per identificare e soddisfare le esigenze attese dei propri clienti e delle parti interessate rilevanti (i dipendenti, i discenti, i docenti, i fornitori, gli Enti Pubblici, ecc), per ottenere vantaggi competitivi e conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità organizzative.

Si impegna al miglioramento dei propri servizi formativi forniti, perseguendo il soddisfacimento delle esigenze e dei fabbisogni dei propri clienti. In particolare, la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

La **C.C.I.A.A. DI MASSA CARRARA - AGENZIA FORMATIVA** si propone di perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, il miglioramento della qualità dei propri servizi, l'incremento della propria utenza e dei servizi ad essa offerti.

Quali obiettivi prioritari (Obiettivi Generali) La **C.C.I.A.A. DI MASSA CARRARA - AGENZIA FORMATIVA** si propone di:

- sviluppare i servizi per ciascuna area educativa e formativa di propria competenza;
- garantire la qualità dei servizi di formazione erogati;
- garantire la soddisfazione dei propri utenti;
- garantire le competenze del personale necessarie alla erogazione dei servizi formativi;
- potenziare la propria presenza sul territorio con conseguente incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale e ingresso in nuove aree di mercato.

La **C.C.I.A.A. DI MASSA CARRARA - AGENZIA FORMATIVA** assume come vincolanti, nella gestione delle attività, i requisiti di legge e le norme di settore applicabili.

La Politica per la Qualità approvata dalla **Direzione** viene attuata attraverso la definizione di un Piano Annuale contenente gli Obiettivi Specifici e le responsabilità per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

La definizione degli obiettivi annuali, sia di gestione che di miglioramento, sono:

- coerenti con la Politica della Qualità;



- misurabili;
- comprensivi dell'impegno al miglioramento continuo;
- stabiliti per tutta l'organizzazione.

Inoltre, nella pianificazione del proprio Sistema di Gestione per la qualità La **C.C.I.A.A. DI MASSA CARRARA - AGENZIA FORMATIVA** ha determinato i rischi e le opportunità per:

- dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire o ridurre effetti indesiderati;
- mettere in atto il miglioramento continuo.

L'Agenzia ha pianificato:

- le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità;
- le modalità per rendere effettive ed in integrare le azioni all'interno dei processi e valutarne l'efficacia.

Tali documenti sono definiti e riesaminati, nell'ambito del Riesame della **Direzione** e sono comunicati ai **responsabili delle funzioni** ed al personale coinvolto.

La **Direzione** s'impegna a verificare periodicamente che la Politica per la Qualità sia:

- coerente con la politica e le strategie dell'organizzazione;
- sostenuta dai responsabili delle funzioni e formalmente attuata.

La Direzione