

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'**En.A.P. Puglia** è un Ente Nazionale di Addestramento Professionale, accreditato presso la Regione Puglia, costituita, nella sua forma e struttura attuale nel 1996, a valle di una più che trentennale storia nel campo della formazione di disoccupati, giovani, donne e uomini con lo scopo di favorire il loro inserimento nel mercato produttivo e la loro integrazione nella vita sociale del Paese.

Attualmente **En.A.P. Puglia** è strutturata con diverse sedi territoriali in Puglia ed Abruzzo, ciascuna operante con autonomia propria, nell'ambito della direttive quadro di coordinamento e controllo della sede principale di Corato (BA).

L'**En.A.P. Puglia** promuove lo sviluppo del sistema sociale, economico, produttivo del territorio, sia attraverso l'attivazione di percorsi di apprendimento flessibili e personalizzabili, che attraverso l'erogazione di servizi alle imprese, alle scuole, alle pubbliche amministrazioni e agli attori dello sviluppo locale. Il campo di Applicazione definito per il Sistema di Gestione Qualità è: **Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale iniziale, continua e superiore, di orientamento anche finalizzati all'inserimento lavorativo**

Con il presente documento, la Direzione, ritiene opportuno evidenziare le linee guida della Politica Aziendale per la Qualità, al fine di instradare, definire, diffondere e condividere i relativi obiettivi, e coinvolgere gli stakeholders nel raggiungimento dei traguardi prefissati.

Le linee guida che l'**En.A.P. Puglia** si propone di perseguire sono:

- Definire, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015;
- Orientare i processi aziendali, tenendo conto del contesto in cui si opera e cercando di soddisfare le esigenze delle parti interessate allo sviluppo delle attività aziendali individuando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa e procedurale e promuovendo soluzioni condivise;
- Organizzare, realizzare ed erogare servizi formativi in maniera da soddisfare, in termini di qualità, le esigenze e le aspettative dei propri Clienti ed Utenti e tenendo in considerazione il ciclo di sviluppo dei percorsi, dalle fasi di analisi dei fabbisogni formativi sino al collocamento lavorativo finale della risorsa formata, nel rispetto delle sue caratteristiche, dei talenti, delle inclinazioni ed aspettative;
- Rispettare le prescrizioni, gli adempimenti legislativi e le normative contrattuali, garantendo una capacità di adattamento all'evoluzione di leggi, regolamenti e norme;
- Assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale interno sugli aspetti in materia di qualità, sicurezza sui luoghi di lavoro e privacy;
- Orientare i propri partner, fornitori, docenti (opportunitamente selezionati secondo criteri definiti) al miglioramento continuo, promuovendone adeguati percorsi formativi, evolutivi e di aggiornamento;
- Sviluppare appropriati sistemi di controlli, per monitorare il livello qualitativo dei servizi erogati;
- Diffondere all'interno e all'esterno dell'azienda la propria filosofia della qualità ed il rispetto dei principi di sicurezza, partendo proprio con la diffusione dei principi della presente Politica Aziendale;
- Operare secondo i principi di miglioramento continuo insiti nel sistema di gestione aziendale adottato, verso le parti interessate (clienti, utenti, collaboratori, ecc);
- Promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate, per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema aziendale;
- Promuovere la crescita aziendale, istruendo e condividendo a tutto il personale, obiettivi e responsabilità.

IL PRESIDENTE
prof. Nunzi



L'En.A.P. Puglianella consapevolezza che per il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità sia determinante il contributo attivo di tutte le Parti Interessate, richiede la condivisione e la partecipazione di tutto il Personale e di tutti i partners.

Gli impegni assunti con la presente Politica sono perseguiti attraverso obiettivi di miglioramento, per il raggiungimento dei quali, la Direzione assicura tutte le risorse ed il supporto necessari.

L'Organizzazione si impegna a monitorare costantemente il perseguimento di tali impegni, attraverso cicli di audit programmati, il riesame degli obiettivi e traguardi, la validazione o revisione della presente politica con cadenza annuale, e comunque ogni qualvolta le esigenze contingenti lo rendano necessario.

Di seguito le aree prioritarie di impegno ed i relativi obiettivi, indicatori e monitoraggi.

Per quanto riguarda le attività esterne all'azienda:

Impegno	Indicatore	Frequenza di Monitoraggio
Elevare la qualità del servizio fornito perseguendo lo standard 0 "reclami" e ridurre le anomalie di processo	Reclami clienti / Non Conformità interne	Semestrale
Fornire a Clienti e Utenti, percorsi formativi conformi alle specifiche richieste dagli standard esplicitati	Reclami clienti / Non Conformità interne / Decurtazioni e Penali	Semestrale
Ampliare la gamma dei servizi sul "mercato"	Attivazione di collaborazioni esterne, partnership con altri enti e strutture formative	Semestrale
Garantire una approfondita analisi della redditività per commessa/corso	Analisi Ricavi Costi e rielaborazioni statistiche	Semestrale
Monitorare costantemente il grado di soddisfazione del Cliente / Utente al fine di migliorare la Qualità percepita	Analisi soddisfazione Cliente attraverso modalità dirette, indirette o dedotte	Annuale
Tenere conto delle aspettative degli stakeholders e interiorizzare il RiskBasedThinking	Analisi del contesto e valutazione rischi	Annuale e check di controllo semestrale
Migliorare la comunicazione verso l'esterno e rafforzamento dell'immagine dell'Organizzazione sul territorio	Posizionando il sito internet istituzionale nei principali motori di ricerca con ampie ed aggiornate sezioni dedicate alla certificazione UNI EN ISO 9001:2015 Definite azioni di marketing Incremento delle attività formative corsuale Incremento del n° degli utenti Incremento della territorialità Social Network Nuovi Standard di certificazione	Annuale
Valutare secondo criteri sempre più stringenti i fornitori strategici Docenti in modo da garantire la qualità del servizio erogato anche attraverso sopralluoghi ed audit in campo	Rating del fornitore Incremento del N° di sopralluoghi in itinere durante l'erogazione dei corsi	Annuale


IL PRESIDENTE
(prof. Nunzio Mazzilli)


Per quanto riguarda le attività interne all'azienda

Impegno	Indicatore	Frequenza di Monitoraggio
Favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati con l'evoluzione tecnologica in atto e mantenere costante la forza lavoro fidelizzando i dipendenti	Ore formazione interna ed esterna, audit interni sulle tematiche della qualità, privacy e sicurezza Percorsi di crescita e fringe benefits	Annuale
Garantire la conformità legislativa in ambito, sicurezza sui luoghi di lavoro come da D.lgs 81/08, e in ambito Privacy ai sensi delle normative di settore applicabili (Reg UE 679/2016)	Monitoraggio scadenze e adempimenti operativi e documentali	Mensile
Garantire un livello di efficienza delle infrastrutture attraverso adeguati programmi di manutenzione (Sw)	Statistiche sui blocchi e crash di sistema	Annuale
Garantire adeguamenti delle strutturee infrastrutture anche rispetto alle evoluzioni normative applicabili	Investimenti in innovazione tecnologica e di processo e strutturali	Annuale
Massimizzare l'utilizzo delle strutture territoriali e degli spazi di area ottimizzando il complesso della struttura produttiva	Stabilire criteri di programmazione e governando gli altalenanti flussi produttivi slegandoli dal mercato	Annuale
Massimizzare l'uso degli strumenti di miglioramento continuo (Valutazione dei rischi, NC, AC, Piani di Miglioramento)	Piani di mitigazione dei rischi, Gestione NC, AC in quantità coerenti con l'intensità e volume di erogazione dei servizi	Annuale

Corato (BA), 15/01/2018

IL PRESIDENTE
(prof. Nunzio Muzzilli)



(Presidente)