

	Politica per la Qualità	Doc STD 0702 Rev 01 Data: 22/02/21 Pag. 1 / 2
---	--------------------------------	--

Milano, 2 febbraio 2026

Con questo documento si ufficializza l'impegno della Direzione e dell'organizzazione a soddisfare tutte le esigenze applicabili che possono essere di legge, dei clienti, delle parti interessate, normative, ecc e a migliorare il Sistema Qualità.

La politica della Direzione per **l'anno 2026** si articola nei seguenti punti cardine:

Sistema Cliente

Ogni funzione deve operare in modo tale che i servizi erogati siano in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite del Sistema Cliente in modo costante nel tempo.

FORMATERZIARIO intende raggiungere l'obiettivo promuovendo:

- la comunicazione interna ed esterna che assicuri un efficace flusso di informazioni
- il coinvolgimento dei responsabili di funzione che devono a loro volta garantire il corretto flusso informativo
- l'approccio pro-attivo in base al quale, ciascun dipendente e ciascun collaboratore, a seconda delle proprie responsabilità, assicuri, al verificarsi di eventuali problemi, l'attuazione tempestiva di tutte le azioni necessarie, per eliminare i disservizi (interni o esterni) e le cause che li hanno generati.
- l'orientamento, a tutti i livelli di responsabilità, verso la valutazione del risultato ottenuto in termini di soddisfazione del Sistema Cliente
- la messa a regime dei flussi e delle procedure previste dall'Analisi dei Rischi e dal Modello Organizzativo

Organizzazione interna

Ogni dipendente e collaboratore deve assicurare il proprio impegno nell'attuazione delle politiche espresse dalla Direzione, nell'applicazione delle prescrizioni del Sistema Qualità e nel perseguimento degli obiettivi individuati.

FORMATERZIARIO intende raggiungere l'obiettivo promuovendo:

- il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni interne al fine di:
 - pianificare, coordinare, monitorare e valutare le attività di diretta competenza;
 - leggere ed interpretare, attraverso un sistema di ascolto costante, le esigenze emergenti dal settore/area di intervento
 - aggiornarsi in riferimento alle innovazioni normative e alle modalità procedurali introdotte a livello nazionale, regionale e provinciale
 - farsi parti attive per la più efficace implementazione delle innovazioni tecnologiche e digitali e dell'automazione dei processi, con gli strumenti e secondo gli obiettivi stabiliti dalla Direzione
 - agire comportamenti collaborativi con colleghi e collaboratori
 - contribuire alla definizione delle politiche e degli obiettivi della Direzione
 - agire in coerenza con i flussi e le procedure previste dal Modello Organizzativo
- l'aggiornamento costante di tutto il personale volto al continuo miglioramento sia dell'attività connessa al proprio ruolo che alla gestione più generale del servizio

Manutenzione e miglioramento continuo del Sistema Qualità - Sicurezza

FORMATERZIARIO intende raggiungere l'obiettivo attraverso l'impegno:

- della Direzione e del Responsabile Qualità che dovranno garantire costantemente l'aggiornamento del Sistema Qualità ai requisiti normativi del Sistema Qualità ISO 9001 con particolare riferimento alla versione 2015 nonché agli aggiornamenti che saranno introdotti nel corso del 2026 prossima ISO 9001:2026), e compatibile con le caratteristiche di integrità, adeguatezza ed efficacia dell'Ente.
- di tutto il personale che deve perseguire costantemente l'efficacia, l'efficienza ed il miglioramento misurabile di ogni singolo processo primario e di supporto, per garantire che tutti i processi indistintamente producano risultati a valore aggiunto per il mercato interno ed esterno.

Accreditamento della Regione Lombardia

- La Direzione ed il Responsabile Qualità dovranno garantire costantemente che il Sistema Qualità sia compatibile ed armonizzato con i requisiti di accreditamento regionale.
- La Direzione ed il Responsabile Qualità dovranno assicurare, il costante aggiornamento dei criteri e dei requisiti previsti dalle differenti fasi dell'accreditamento della Regione Lombardia e la capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti dai parametri che compongono tali criteri (Indici di efficienza, Indici di efficacia, Dotazione logistica e strutturale, Requisiti professionali, Situazione economico-finanziaria, Relazioni con il territorio ecc).
- La Direzione ed il Responsabile Qualità dovranno monitorare costantemente gli indicatori previsti dal sistema di accreditamento regionale per la formazione, al fine di mantenere il posizionamento di FORMATERZIARIO nella fascia più elevata del rating regionale.
- La Direzione, nel rispetto di quanto stabilito dalla Deliberazione VIII/010882 – Giunta Regione Lombardia, garantisce inoltre l'applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 attraverso:
 - L'adozione di un Codice Etico e la nomina dell'Organismo di Vigilanza
 - La realizzazione di un documento di Analisi dei Rischi e un conseguente Modello Organizzativo Gestionale coerente anche con il SQ dell'Ente
 - La messa a regime di tale Modello Organizzativo che preveda l'aggiornamento e/o realizzazione di procedure organizzative efficaci nella prevenzione dei rischi individuati.
 - La realizzazione di Audit interni da parte del ODV al fine di prevenire eventuali rischi individuati
 - L'applicazione della Direttiva Europea sul Whistleblowing (2019/1937), tramite la quale sono stati adottati nuovi standard di protezione a favore dei "segnalanti".
 - A partire da questa data, le aziende e organizzazioni con più di 250 dipendenti sono obbligate a dotarsi di un sistema di segnalazione interno

La Politica per la Qualità è mantenuta efficiente nel tempo, comunicata e compresa, applicata e riesaminata periodicamente, inoltre:

- **è sempre disponibile per tutte le parti interessate**
- **è adeguata al contesto in cui opera l'organizzazione oltre che allineata con la sua strategia.**

Il Direttore
Gabriele Cartasegna

