



## POLITICA DELLA QUALITA' SMILE TOSCANA

L'alta Direzione, perseguendo il suo impegno al miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001, promuove una serie di **obiettivi** di tipo operativo e di tipo strutturale come di seguito descritti:

- ⇒ **Garantire la partecipazione attiva** delle risorse umane qualificate alla realizzazione delle attività statutarie dell'associazione, verificando non solo la costruzione di un organigramma di agenzia atto a garantire qualifiche adeguate e definizione di ruoli precisi, ma anche che le attività erogate in outsourcing o con l'aiuto di collaboratori qualificati siano rispettose dei principi stabiliti nello statuto dell'associazione e negli obiettivi strategici definiti dagli organi statutari dell'associazione;
- ⇒ **Pianificare e gestire** una politica di miglioramento continuo delle competenze professionali delle risorse umane operanti all'interno dell'associazione, strutturando un piano formativo generale a livello annuale e pianificando specifiche azioni formative e/o di accompagnamento nelle fasi di sviluppo organizzativo o di particolari esigenze dettate dalla realizzazione di attività progettuali definite come strategiche per le quali sia necessario migliorare le competenze professionali a disposizione dell'agenzia;
- ⇒ **Garantire una risposta puntuale di servizi** verso il pubblico obiettivo dell'agenzia, organizzando in maniera strategica un'analisi dei fabbisogni che coinvolga gli attori interni ed esterni all'associazione al fine di poter offrire allo staff di pianificazione degli interventi un quadro di lavoro il più possibile preciso, per poter costruire in squadra risposte puntuali alle esigenze espresse dal target definito statutariamente nonché nel rispetto delle priorità politiche dettate dai soci dell'agenzia;
- ⇒ **Curare con attenzione** e con periodicità definita gli aspetti di **organizzazione, revisione e creazione** di procedure in grado di supportare l'agenzia nello sviluppo delle fasi di pianificazione, gestione e chiusura delle attività formative nelle quali è coinvolta, verificando continuamente che gli strumenti organizzativi a disposizione garantiscano criteri di efficacia ed efficienza nonché permettano un lavoro conforme agli obiettivi strategici e politici di agenzia;
- ⇒ **Creare una reale collaborazione e coinvolgimento** tra le risorse umane di agenzia strutturando in maniera continua una collaborazione sinergica tra le professionalità di agenzia ed un senso di appartenenza che garantisca più facilmente un'adesione sentita ai valori promossi dall'agenzia nella realizzazione delle proprie attività formative;
- ⇒ **Garantire uno spirito di appartenenza ed una qualificazione** certa dei collaboratori che vengono coinvolti via via nella realizzazione delle attività di agenzia, verificando le loro competenze, la loro offerta nell'ambito delle attività di agenzia e cercando, quando possibile di "fidelizzarli" al fine di garantire un'unità di "immagine" dell'agenzia nella realizzazione delle attività statutarie anche quando queste sono realizzate da soggetti esterni;
- ⇒ **Promuovere** gli obiettivi e le attività dell'associazione al fine di garantire non solo uno scambio di informazione verso i possibili utenti, ma anche verso gli enti finanziatori, i

soci di agenzia ed un migliore e continuo flusso informativo tra dipendenti e collaboratori con lo scopo di un coinvolgimento diretto di ognuno nello sviluppo della politica associativa;

- ⇒ **Strutturare rapporti di partenariato** in grado di rispettare le priorità, gli obiettivi e la politica dell'associazione per il raggiungimento congiunto degli obiettivi comuni condivisi nel pieno rispetto delle prerogative di ognuno;
- ⇒ **Garantire un ambiente di lavoro** sano e rispettoso delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza, estendendo tale iniziativa a tutti gli ambienti nei quali l'associazione, per la realizzazione delle sue attività, estende anche solo periodicamente il proprio ambito operativo;
- ⇒ **Procedere ad un monitoraggio ed ad un'analisi continua** del proprio sistema di qualità per garantirne efficacia ed efficienza e per procedere ad un miglioramento come obiettivo cardine dello sviluppo della propria attività formativa, estendendo dove possibile il suo ambito di intervento nei confronti del pubblico obiettivo prioritario stabilito statutariamente;
- ⇒ **Effettuare un controllo di gestione** che si basi su principi economici, ma il cui cardine operativo deve essere la qualità e l'efficacia dei propri interventi, estendendo il concetto di controllo di gestione ad ambiti più ampi di quelli economicamente stabiliti;
- ⇒ **Realizzare un monitoraggio continuo** della soddisfazione del cliente attraverso un rapporto diretto che permetta loro anche di effettuare **segnalazioni** puntuali ed anche anonime per verificare in maniera continua gli ambiti di miglioramento realizzabili nell'attività dell'associazione;

L'alta Direzione si impegna ad assicurare che la Politica per la Qualità adottata sia attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione mediante i seguenti **strumenti**:

- **sviluppo di una politica di formazione continua del personale** sviluppata attraverso un'analisi delle posizioni del personale interno, delle necessità operative ed in accordo con le politiche di sviluppo dell'attività dell'agenzia;
- **la continua selezione di risorse umane esterne** in grado di coprire per competenza professionale e continua rivalutazione della propria attività svolta nelle commesse di agenzia, le esigenze operative delle attività formative ed orientative di agenzia e le necessità che emergono dall'attività di programmazione;
- **la selezione, utilizzo e qualificazione di risorse materiali e di fornitori** in grado di servire, in tempi e modi adeguati, le esigenze di agenzia nello sviluppo delle proprie attività secondo criteri di efficienza ed efficacia;
- **procedure di valutazione e rivalutazione delle risorse umane e dei fornitori** in grado di garantire una serie di servizi congrui rispetto alle esigenze dell'agenzia e delle attività in essere o programmate;
- **il monitoraggio continuo della soddisfazione** del Cliente/Utente;
- **la distribuzione della documentazione del SGQ** in tutti i luoghi di lavoro in modo che sia accessibile al personale impegnato;

- **la sorveglianza continua del sistema** mediante Audit interni condotte da personale adeguatamente addestrato;
- **il riesame periodico del SGQ**, in relazione agli obiettivi definiti nella politica.

L'alta Direzione si impegna a comunicare ed a far comprendere la presente Politica a tutti i livelli dell'Organizzazione ed a **riesaminarla** periodicamente per verificarne la continua idoneità.