

**POLITICA PER LA QUALITA' E PER LA GESTIONE IN QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI**  
**CONFORME ALLE NORME UNI EN ISO 9001 :2015 ED UNI ISO 21001 : 2019**

Unisigma srl riconosce l'opportunità e la necessità di implementare e mantenere aggiornato un Sistema di Gestione della Qualità, anche per la gestione dei servizi educativi, in linea con le normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 21001:2019, avente lo scopo di soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti, salvaguardando contemporaneamente le esigenze operative dell'Azienda ed il rispetto delle normative di legge. Nella stesura del SGQ, la politica e gli obiettivi aziendali sono stati presi costantemente a riferimento. Tale SGQ, gestito dal Manuale (MQ) ed esplicitato nelle Procedure operative (PGQ), pervade tutte le attività aziendali, investendo e coinvolgendo tutti gli enti aziendali.

La direzione ritiene che la qualità sia uno strumento di gestione aziendale attraverso il quale organizzare, gestire e tenere sotto controllo l'andamento aziendale, non solo dal punto di vista della qualità del servizio finale e della soddisfazione del cliente, ma anche della miglior razionalizzazione ed efficienza dell'organizzazione interna, nella certezza che ciò comporti un incremento di competitività aziendale, un aumento della fedeltà della clientela ed una crescita delle quote di mercato.

La politica della Qualità, anche per la gestione dei servizi educativi, è, quindi, mirata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Soddisfare le aspettative del cliente e migliorare continuamente nel tempo gli standard qualitativi e quantitativi, anche nell'ottica della sostenibilità;
- Adeguare il proprio Sistema Aziendale alle prescrizioni normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 21001:2019, nonché alle specifiche della regione;
- Essere competitivi, pur garantendo profitto all'azienda e non a discapito del livello qualitativo.

A tale scopo la DG ha predisposto l'organizzazione del Sistema integrato Qualità, Istruzione e Formazione, rivolgendosi: **al servizio, nel senso di:**

- completo rispetto delle caratteristiche qualitative stabilite, nel rispetto della normativa cogente;
- adeguatezza dei servizi offerti, grazie alle seguenti scelte:
- utilizzare solo personale selezionato accuratamente per competenza ed affidabilità,
- effettuare accurati controlli durante le fasi critiche per la qualità;
- seguire modalità operative consolidate da una lunga esperienza;
- rispetto dei principi di sostenibilità ESG

**al servizio associato alla erogazione dei corsi, nel senso di:**

- utilizzare solo docenti qualificati per competenza ed affidabilità e/o accreditati da norme cogenti ove richiesto;
- massima chiarezza e completezza negli accordi contrattuali;
- capacità di soddisfare le aspettative dei discenti;
- massimo rispetto delle modalità e dei tempi concordati;
- massima cortesia in tutti i rapporti con i discenti
- assistenza ai discenti, anche nella gestione di eventuali reclami;

**all'organizzazione aziendale che influenza la qualità del servizio, nel senso di:**

- perseguitamento della produttività e dell'efficienza dell'organizzazione, che si traduce in economia e competitività;
- coinvolgimento diretto della Direzione in molte attività operative e non solo in quelle a carattere gestionale;
- utilizzo di personale qualificato e tecnologicamente aggiornato, in tutti i ruoli critici per la qualità;
- coinvolgimento e motivazione di tutte le risorse umane aziendali, che si riflette in un'alta fidelizzazione del personale all'azienda.

Per il perseguitamento della politica della Qualità, Istruzione e Formazione, la gestione dei fornitori assume un ruolo chiave. I fornitori di tutti i prodotti e servizi ritenuti critici per la qualità sono considerati dei veri e propri partners, integrati nel Sistema Qualità, Istruzione e Formazione. Per questo motivo l'azienda intende lavorare solo con fornitori che abbiano potuto raggiungere un determinato standard di affidabilità e qualità.



Rev. 3 del 15/01/2025

**POLITICA PER LA QUALITA' E PER LA GESTIONE IN QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI**  
**CONFORME ALLE NORME UNI EN ISO 9001 :2015 ED UNI ISO 21001 : 2019**

Tali obiettivi, esplicitati nella presente dichiarazione di Politica per la Qualità, Istruzione e Formazione saranno resi misurabili e verificati periodicamente nell'ambito dei Riesami della Direzione per valutare il loro grado di raggiungimento nel tempo.

In conclusione, la strategia operativa si basa, pertanto, non solo sull'adozione del Sistema Integrato Qualità e qualità nei servizi educativi ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI ISO 21001:2019, ma anche sull'attuazione di una politica volta ad integrare detto Sistema con un'attività istituzionale di produzione di know-how interno e di marketing avanzato, destinati alle diverse aree di specializzazione. Ciò al precipuo scopo di conferire all'Azienda, nel tempo, una sempre maggiore autonomia operativa.

La Direzione si impegna ad attuare e a sostenere la politica sopra esposta, a divulgare e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e di attuazione attraverso gli strumenti definiti nel Manuale.

Essa crede fermamente nel ruolo che la Qualità (anche nei servizi educativi) rivesta in termini di risultati di livello tecnico e di ritorno economico; è, pertanto, decisa ad investire tutte le risorse necessarie per il raggiungimento di quanto si è prefissa, nei tempi più brevi.

La presente politica viene riesaminata e, se necessario, rivista ed aggiornata, in occasione del riesame dalla Direzione. La politica per la qualità e per la qualità nei servizi educativi sarà resa disponibile e mantenuta come informazione documentata, sarà comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione, sarà resa disponibile alle parti interessate.

San Nicola La Strada, 15/01/2025

La Direzione