



CSC CENTRO SERVIZI IMPRESA

La Direzione del CSC Centro Servizi Impresa Srl intende esporre con questa Dichiarazione i principi guida cui s'ispira la Politica della Qualità e formula i seguenti provvedimenti ed impegni per l'organizzazione:

1. **l'attuazione del SGQ**, secondo le modalità riportate nel presente MQ, in accordo alla normativa UNI EN ISO 9001:2008;
2. **l'istituzione della funzione "Assicurazione Qualità"** per il supporto alla gestione del sistema e per conseguire il **miglioramento continuo** dello stesso;
3. **la messa a disposizione** delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi previsti;
4. **l'assicurazione** che la politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione;
5. **l'assicurazione** che sia diffusa a tutti i livelli la consapevolezza dell'importanza che riveste il cliente e l'accrescimento della sua soddisfazione;
6. **il rispetto** - nel caso di corsi finanziati- dei requisiti formulati dalla Regione Lombardia e/o da altri Enti ed, in particolare, dei valori-limite stabiliti per i seguenti indici: indici di efficienza e di efficacia, indici sulla dotazione logistica, indici di situazione economico-finanziaria, indici di disponibilità di competenze professionali, indici di relazione con il territorio;
7. **il rispetto** dei corretti adempimenti ai sensi e nei termini previsti dal D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.: nello specifico il rispetto di quanto indicato nel Codice Etico in vigore ed il rispetto di quanto predisposto dall'Organismo di Vigilanza nelle forme e nelle emanazioni in conformità al relativo Regolamento in vigore.

**In particolare gli obiettivi primari dell'organizzazione sono:**

- l'accrescimento della soddisfazione dei clienti;
- l'erogazione di servizi di formazione rispondenti alle reali esigenze delle aziende;
- diventare un punto di riferimento per la formazione;
- l'ottenimento di un corretto rapporto qualità/prezzo nel servizio;
- la puntualità del servizio erogato;

Gli obiettivi della Qualità sono misurati con indicatori riportati in modo sintetico nel modulo **AL 6.2 "Indici di qualità e di efficienza"**, che è analizzato periodicamente. In occasione del Riesame del Sistema Qualità, DIR:

-analizza i risultati ottenuti e definisce gli obiettivi per il periodo successivo esprimendo una valutazione sulla efficacia del SQ e sulla adeguatezza della Politica della Qualità;

-valuta l'efficacia del sistema di gestione degli indici, inclusi quelli fissati dalla Regione Lombardia e/o da altri Enti, nel caso di corsi finanziati.

**QUADRO DELL'ANDAMENTO ATTIVITA' FORMATIVE ANNO 2018**

*Nel 2018 sono state erogate **280 ore di docenza** (97 nel 2017, 86 nel 2016), in sede e presso le aziende committenti, per attività finanziate, con la **presenza di 51 partecipanti** (47 nel 2017, 147 nel 2016), provenienti da aziende del distretto, del comparto e non, **per un totale di circa 306 ore di formazione per i corsi Fondimpresa (18 ore medie/partecipante) e di circa 3.774 ore di formazione per i corsi di riqualificazione realizzati con l'Agenzia Randstad (74 ore medie/partecipante).***

**NUOVI PROGETTI ANNO 2019**

*Per il 2019 DIR sulla base degli obiettivi strategici invita a realizzare le attività validate ed ad attivare un'ulteriore programmazione relativa alle attività di formazione, tenendo conto delle informazioni raccolte sia nel corso delle visite e/o dei contatti telefonici con le stesse sia delle informazioni ottenute a seguito degli eventuali feed-back sia da parte dei partecipanti sia da parte dei fornitori (docenti). Invita altresì a rispettare la tempistica di aggiornamento delle informazioni e gli adempimenti richiesti da Regione Lombardia per il mantenimento dell'accreditamento presso l'Albo degli operatori regionali in tema di formazione continua ed a mantenere i contatti e le collaborazioni costruiti nel corso degli anni.*

Castel Goffredo (MN), 30-11-2018

**Il Presidente Sig. Massimo Bensi**