



POLITICA DELLA QUALITÀ

CIAS Formazione Professionale si occupa da tanti anni della formazione professionale e dei servizi al lavoro nel settore benessere (acconciatura ed estetica).

La ricerca di un servizio basato su uno strumento più completo e metodico in grado di garantire un'efficiente e corretta gestione aziendale da un lato e la necessità di accreditarsi come struttura che eroga **attività di formazione, orientamento e formazione adulti** presso la Regione Lombardia dall'altro, hanno indotto **CIAS** a dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità riferito alla Norma UNI EN ISO 9001 sin dal 2002 e di un Modello di organizzazione in materia di disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche riferito al D.Lgs 231/2001.

La nostra missione è di rispondere ai bisogni formativi del territorio comasco, erogando una varietà di servizi che soddisfino le legittime esigenze di tutte le parti interessate: studenti, famiglie, personale scolastico, contesto socio-economico, Stato.

Siamo riconosciuti ed apprezzati dal mercato di riferimento e dagli interlocutori istituzionali e puntiamo a diventare punto di riferimento per acconciatori italiani ed europei. Ne consegue la necessità di definire e migliorare costantemente tutti i processi scolastici per quanto afferisce all'organizzazione, alla gestione, alla comunicazione dei medesimi, con particolare attenzione ai processi di insegnamento-apprendimento.

Per la realizzazione della presente politica, in coerenza con il PTOF e con il sistema gestione Qualità dell'Istituto, vogliamo perseguire i seguenti obiettivi:

- a) **Identificare e soddisfare le esigenze ed aspettative del Cliente** – sia gli Enti pubblici finanziatori che le aziende, le famiglie degli utenti e gli utenti stessi - per poter raggiungere la piena soddisfazione mediante il rispetto delle specifiche fornite sia esplicitamente che implicitamente nonché nel rispetto della legislazione vigente. A tal fine CIAS si impegna a rispettare sia i requisiti richiesti dalla Regione Lombardia - e in particolare: Sistema certificato per la gestione della qualità, Situazione economico finanziaria, Disponibilità di adeguate competenze professionali, Capacità logistica e gestionale, Relazione con il territorio - che gli indici misurabili coi relativi valori-limite stabiliti per gli indici;
- b) **continuo miglioramento dell'organizzazione**, le metodologie al fine di elevare i livelli di efficienza, utilizzando al meglio le risorse destinate alla gestione aziendale;
- c) migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli **aspetti della Qualità**.
- d) mantenere **relazioni trasparenti e corrette** con le parti interessate al fine di apportare benefici reciproci
- e) promuovere la **collaborazione** con altri istituti scolastici sia in Italia che all'estero
- f) Educazione al rispetto dei diritti della natura, del diritto umano al clima, dei diritti delle generazioni future
- g) Prediligere gli acquisti con emissioni zero e rifiuti zero
- h) Adesione a campagne di pulizia dei rifiuti nel territorio

La Dott.ssa Eleonora CINI, Legale Rappresentante e Direttore, promuove il mantenimento e l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2015 certificabile da un ente di certificazione accreditato a livello europeo per l'**area servizi formativi e lavoro**. Tale programma intende far sì che il personale di CIAS sia orientato alla prevenzione del rischio legato all'incertezza e al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni





erogate, oltre che al controllo ed alla correzione degli errori commessi. A tal fine è stato specificato il contesto in cui opera CIAS, le dinamiche che lo rappresentano sotto forma di fattori interni ed esterni (quelle maggiormente rilevanti).

In particolare, l'analisi del contesto ha condotto all'individuazioni di una serie di figure che potessero costituire le "parti interessate" al processo di erogazione del servizio.

L'obiettivo principale di CIAS è la soddisfazione delle esigenze dei Clienti e delle Istituzioni e per questo motivo il Personale è particolarmente attento alle nuove necessità espresse dai Clienti e dalle Istituzioni col fine di migliorare i servizi offerti e di mantenere il rispetto dei requisiti normativi e le modalità e i contenuti delle attività svolte. In particolare, CIAS: - attraverso la conduzione efficace di servizi di formazione, intende migliorare le condizioni di ingresso o riqualificazione nel mondo del lavoro di persone anche appartenenti a categorie svantaggiate con il fine di aumentare nel tempo il tasso di occupazione o di riqualificazione lavorativa dei Clienti; - intende garantire l'assolvimento dell'obbligo formativo attraverso percorsi leFP e IP in Diritto e Doveri Istruzione e Formazione.

Tra gli ulteriori obiettivi di CIAS vi sono anche il miglioramento dell'efficienza della propria organizzazione e l'adeguatezza delle risorse umane e infrastrutturali. Il primo obiettivo va perseguito sia attraverso un sistema di gestione per la qualità "dinamico" (con identificazione dei punti deboli del sistema e il conseguente loro miglioramento) e sia attraverso un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.

Un adeguato programma di formazione ed addestramento e di investimenti rappresenta, invece, una strategia ottimale per il perseguimento del secondo obiettivo. In tutti i processi definiti da CIAS insiste l'approccio basato sul rischio determinato in termini di probabilità ed impatto e il cui risultato identifica le aree di rilevanza su cui intervenire.

L'intervento deve essere coerente con le strategie di risposta al rischio definite all'interno della norma. CIAS applica già dei meccanismi di Risk Analysis all'interno del Modello Organizzativo ex D.lvo 231 del 2001. La Direzione si impegna a soddisfare i requisiti applicabili e definisce nel Riesame di Direzione gli obiettivi puntuali – possibilmente quantificabili – per il perseguimento della presente Politica per la Qualità assegnandone la responsabilità ai singoli Responsabili e verificandone il raggiungimento. La presente Politica deve essere recepita in eguale modo presso tutte le sedi operative di CIAS al fine di garantire ovunque gli stessi standards qualitativi di processo e di servizio.

La Direzione si impegna altresì a promuovere linee di comportamento adeguate che tengano in considerazione gli aspetti ambientali e le buone pratiche affinché incidano sugli stili di vita degli studenti e dei contesti nei quali vivono.

La Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione di questa politica all'interno di un quadro di disponibilità economiche definite e approvate dagli Organi Collegiali. Il Responsabile del sistema di gestione qualità collabora con la Direzione nel proporre azioni correttive al fine di realizzare la presente politica della qualità ed ha la responsabilità di controllare l'attivazione e l'efficacia delle medesime.

Como 11/09/2024 (ed. n° 10)



La Direzione

