

	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	<b>A-01-E</b>	
		<b>Pag.</b>	<b>1/2</b>

tuttoEUROPA è un'Agenzia Formativa, con sede a Torino, che opera nel campo della formazione e dell'informazione orientativa a livello piemontese, attraverso sedi territoriali presenti nelle principali province. Si occupa principalmente di formazione superiore, tramite partnership universitarie, e di formazione continua nel campo delle lingue straniere e dell'informatica.

A partire dall'anno 2000, tuttoEUROPA si è dotata di un sistema di gestione per la qualità, concepito come strumento per assicurare il corretto funzionamento dei processi necessari al perseguimento dei propri obiettivi e, in prospettiva, come punto di partenza per portare l'offerta formativa e l'informazione orientativa ad ottenere una maggiore competitività e flessibilità operativa, al fine di:

- offrire servizi di formazione personalizzati e completi, finalizzati ad una efficace e seria preparazione professionale dei partecipanti
- instaurare rapporti con il territorio, tessuto e ambiente produttivo di riferimento, con il fine di:
  - realizzare stage, che rappresentino un elemento significativo di presentazione nel curriculum degli allievi
  - realizzare un'analisi dei fabbisogni formativi per riprogettazione interventi formativi ad hoc
- tendere ai migliori livelli di insegnamento
- responsabilizzare, motivare, qualificare professionalmente e coinvolgere nella vita dell'Agenzia formativa il proprio personale
- migliorare costantemente il livello dei servizi offerti
- mantenere l'accreditamento presso la Regione Piemonte, rispettando i requisiti previsti dall'Ente
- attuare procedure di orientamento informativo per tutti i clienti interni ed esterni.

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, tuttoEUROPA individua i seguenti fattori significativi di qualità del servizio:

- progettazione delle attività di formazione e orientamento che permettano di rispondere a fabbisogni formativi individuati
- impiego di una metodologia didattica efficace ed in continua evoluzione
- utilizzo di responsabili di funzione e di docenti in possesso di alti livelli di professionalità
- adozione di un modalità di misurazione della customer satisfaction, rivolta ai clienti interni ed esterni
- attenzione al passaggio delle comunicazioni tra i diversi attori coinvolti nel processo di apprendimento, tale da permettere di identificare e fronteggiare per tempo problemi di tipo sia organizzativo sia relazionale, favorendo la crescita personale, l'empowerment dei singoli discenti e sostenendo i docenti nella gestione di un efficace sistema di apprendimento
- regolamentazione del modo di operare attraverso l'organizzazione interfunzionale per processo, definendo ruoli e compiti del personale coinvolto
- definizione e utilizzo di indicatori misurabili finalizzati a valutare i risultati raggiunti e il livello di efficienza dei servizi offerti
- adeguatezza dei sussidi didattici e tecnologie di supporto
- mantenimento e potenziamento di spazi e locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche.

Dall'anno 2008 tuttoEUROPA si occupa attivamente di tematiche riguardanti la responsabilità sociale d'impresa, con il proposito di gestire le problematiche d'impatto sociale e ecologico delle proprie attività.

A tal fine l'Agenzia Formativa intende intraprendere iniziative finalizzate a:

	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	<b>A-01-E</b>	
		<b>Pag.</b>	<b>2/2</b>

- estendere la partecipazione ai processi decisionali a tutte le figure coinvolte, anche se collocate in ruoli non dirigenziali
- sensibilizzare il personale e i docenti sulle tematiche della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e della responsabilità sociale d'impresa, tramite il programma della formazione interna e alla partecipazione a convegni o seminari
- migliorare l'ambiente di lavoro, attraverso l'effettuazione di indagini di soddisfazione interna e analisi di clima aziendale
- raggiungere un maggiore radicamento sul territorio di appartenenza
- promuovere la raccolta differenziata presso le strutture sedi di attività corsuali
- migliorare l'efficienza energetica, attraverso la riduzione dell'utilizzo di documentazione cartacea durante i corsi

Nel suo impegno verso il perseguimento degli obiettivi individuati l'Agenzia formativa tuttoEUROPA intende effettuare un coordinamento di tutte le funzioni interne, unitamente ad una qualificazione e coordinamento dei collaboratori esterni, al fine di garantire il massimo rendimento del sistema in termini di qualità di servizi.

Con il fine di verificare la presente politica per la qualità, la Direzione dell'Agenzia formativa ha emesso una serie di obiettivi per la qualità, coerenti con le linee generali e i fattori significativi contenuti nella presente politica.

Per il prossimo triennio tuttoEUROPA intende:

- realizzare una maggiore internazionalizzazione relativamente a partnership, riconoscimento dei crediti formativi, partecipazione a progetti/bandi di formazione/aggiornamento linguistico
- realizzare iniziative culturali rivolte al grande pubblico, quali convegni e seminari per aumentare la conoscenza di tuttoEUROPA e rafforzarne l'immagine nel settore dell'apprendimento linguistico
- promuovere iniziative e attività di comunicazione e orientamento interna ed esterna e aggiornamento professionale al fine di mantenere elevati standard di coesione del personale e di rendere maggiormente efficaci le azioni formative ed informative.

Annualmente, in occasione del riesame del sistema di gestione per la qualità, tuttoEUROPA verifica le proprie performance, misurando gli indicatori relativi agli obiettivi per la qualità; i risultati vengono analizzati dalla Direzione ed utilizzati per il miglioramento del sistema gestionale e dei servizi offerti dall'Agenzia Formativa.

L'Agenzia Formativa s'impegna affinché le direttive contenute nel Manuale della qualità, ivi incluse tutte le leggi e norme che ne regolano le attività, siano correttamente eseguite e rispettate da parte di tutte le funzioni aziendali, che ne sia data scrupolosa dimostrazione nella misura richiesta dai requisiti normativi, legislativi e contrattuali, con riferimento alle attività svolte.

Torino, 01/09/2021

Agenzia formativa tuttoEUROPA