

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica della qualità è stabilita, attuata e mantenuta dal SEGRGEN in modo coerente al contesto di EMiTFeltrinelli - ETS e fedele ai fini statutari, nel rispetto delle leggi. In particolare è rivolta a fornire con regolarità ai Clienti e alle altre parti interessate servizi conformi ai requisiti.

EMiTFeltrinelli - ETS ha individuato, tra tutte le parti interessate, quelle ritenute rilevanti, in particolare:

- Cliente Committente: Azienda privata Ente pubblico - Utente che si iscrive a sue spese;
- Cliente utente (Partecipanti ai corsi);
- Società / Organi di controllo (Consiglio di indirizzo/Consiglio di gestione);
- Persone interne all'organizzazione;
- Fornitori persone fisiche Docenti;
- Fornitori aziende;
- Partner (ATS);
- Organizzazioni governative: Enti Finanziatori / Accreditori (Regione);
- Organizzazioni non governative;
- Enti di certificazione (CSQ);
- Collettività.

Per soddisfare la propria politica EMiTFeltrinelli - ETS opera:

- utilizzando risorse finanziarie acquisite in base alle proprie capacità di gestione;
- predisponendo risorse professionali (Docenti, Coordinatori, personale di staff), strutture idonee, strumentazione apposita (quando richiesto) e metodologie didattiche adeguate;
- monitorando costantemente, con Verifiche di monitoraggio e di Audit, la congruenza tra gli obiettivi fissati dal Cliente, e quelli raggiunti in fase di erogazione;
- analizzando le cause delle Non Conformità (di servizio e di sistema) al fine di identificare le possibili azioni mirate ad impedirne il ripetersi.

Per garantire che la Politica sia appropriata a supportare i propri indirizzi strategici, EMiTFeltrinelli - ETS:

- SI IMPEGNA A RELAZIONARSI ADEGUATAMENTE AL CONTESTO ESTERNO per rispondere al meglio alle esigenze richieste;
- SI IMPEGNA A RELAZIONARSI ADEGUATAMENTE CON IL CONTESTO INTERNO, in particolare per l'adeguamento continuo delle competenze delle risorse interne nello svolgimento delle loro attività e nel soddisfare i requisiti delle altre PARTI INTERESSATE, tenendo in considerazione gli effetti del cambiamento climatico;
- SI IMPEGNA A MANTENERE ADEGUATO SISTEMA QUALITÀ in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 vigente;
- SI IMPEGNA AD OSSERVARE SCRUPOLOSAMENTE LE NORME COGENTI in accordo alla legislazione vigente, a garanzia del proprio personale e delle risorse esterne che partecipano ai servizi formativi e, in generale, di tutte le PARTI INTERESSATE.

Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati, EMiTFeltrinelli - ETS assicura di:

- seguire le costanti evoluzioni del CONTESTO INTERNO ED ESTERNO, riesaminandoli periodicamente e in fase di Riesame della Direzione;
- individuare e riesaminare periodicamente, in fase di Riesame della Direzione, i rischi di non raggiungere gli obiettivi;
- valutare costantemente le opportunità per evolvere i servizi;
- fornire le risorse necessarie a mantenere sotto controllo i Piani Azione necessari a ridurre i rischi e monitorando la loro implementazione;

- riesaminare periodicamente con Audit interni l'applicazione dei sistemi di gestione implementati e verificare la comprensione della Politica per la qualità;
- riesaminare periodicamente le segnalazioni provenienti dal monitoraggio tramite indicatori rappresentativi della propria realtà;
- impegnarsi per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità;
- comunicare le opportune informazioni a tutte le PARTI INTERESSATE al fine di:
  - garantire la necessaria efficacia dei processi operativi individuati e l'efficiente controllo dei servizi erogati;
  - assicurare quel processo di miglioramento continuo che permetta a EMiTFeltrinelli - ETS non solo di mantenere ma anche di espandere il suo radicamento nel settore in cui opera elevando la qualità dei suoi servizi.

La Politica è disponibile come informazione documentata su bacheca interna e su Internet firmata dal Segretario Generale affinché tutte le PARTI INTERESSATE RILEVANTI possano essere a conoscenza dell'impegno costante di EMiTFeltrinelli - ETS per la sua attuazione.

Il SEGRGEN si impegna affinché i pertinenti requisiti di norma siano rispettati in ogni fase del processo, affinché sia assicurata la conformità del servizio finale.

A tale scopo, il SEGRGEN di EMiTFeltrinelli - ETS intende diffondere, sotto la propria responsabilità, il Sistema di Gestione per la Qualità qui descritto ad ogni funzione coinvolta in qualunque fase del processo di progettazione ed erogazione di corsi, sia nelle proprie sedi (o via piattaforme di comunicazione in caso di formazione on line) sia presso i clienti, curando che ogni funzione ne comprenda il significato e lo attui per quanto di sua specifica competenza al fine di giungere al soddisfacimento dei requisiti del Cliente.

In particolare, per quanto riguarda gli obiettivi per la qualità, il Segretario Generale si impegna a definire, quantificare e misurare obiettivi in relazione all'efficienza e alla qualità dei processi primari connessi al servizio oggetto di certificazione, alla qualità del servizio fornito, alla soddisfazione del Cliente e delle altre Parti Interessate rilevanti, al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della qualità in coerenza con il contesto interno ed esterno.

Gli obiettivi di qualità sono:

- migliorare costantemente l'offerta di servizi formativi, misurati tramite utilizzo di opportuni indicatori di qualità tipici del servizio;
- conservare e ottimizzare il ruolo di "Ente Accreditato";
- fidelizzare e incrementare il parco Clienti;
- migliorare i risultati gestionali;
- operare competitivamente sul mercato;
- impostare un metodo di lavoro orientato alla prevenzione dei problemi;
- valutare e migliorare metodologie didattiche;
- migliorare costantemente il know-how del personale interno.

Tali obiettivi vengono richiesti alle risorse interne e ai fornitori cui viene demandata parte delle attività di progettazione ed erogazione dei corsi.

Data ultimo aggiornamento 25 febbraio 2026

Il SEGRETARIO GENERALE

