

L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), ad integrazione del Sistema di Gestione per l'Accreditamento (SGA) già accreditato dal 2008 presso la Regione Piemonte per gli ambiti formazione ed orientamento con il codice 259 dell'anagrafe regionale, entrambi confluenti nel **Sistema di Gestione Interno (SGI)**, è una decisione che il vertice di Cerseo ha assunto come elemento strategico fondamentale per l'ulteriore sviluppo dell'organizzazione, nell'ottica di soddisfare in misura ancora maggiore i requisiti per la qualità dei servizi erogati; Cerseo ritiene infatti che sia primaria l'esigenza di dimostrare agli enti esterni (Clienti, discenti, Enti Istituzionali, Fornitori, Organismi di certificazione) la sua capacità di fornire in modo coerente e costante servizi che rispondano completamente a:

- requisiti definiti dall'Ente Istituzionale
- requisiti definiti dai Clienti finali (Clienti, discenti)
- requisiti cogenti
- requisiti definiti da Cerseo

La Direzione Generale di Cerseo ritiene inoltre che sia di primaria importanza accrescere la soddisfazione del Cliente attraverso una puntuale ed efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, migliorandolo continuamente sia attraverso il monitoraggio e la misurazione dei processi identificati sia attraverso la definizione di specifici obiettivi per la qualità.

Infine, Cerseo pone come prioritari ed imprescindibili la salvaguardia della sicurezza e salute dei propri collaboratori, dei partecipanti alle attività formative ed orientative, dei docenti/orientatori, la protezione dei loro dati personali ed il rispetto dell'ambiente, che persegue sia rispettando tutta la normativa vigente e cogente in materia sia promuovendo comportamenti e provvedimenti a tale scopo.

Per raggiungere questi obiettivi fondamentali, la Direzione Generale ha deciso di implementare ed applicare efficacemente un SGI conforme alla norma UNI EN ISO 9001, comprendente i processi per migliorare il SGI stesso e assicurare la conformità ai requisiti sopra indicati.

La Direzione Generale, in coerenza con i requisiti elencati nella norma citata, dimostra tale impegno:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGI
- b) assicurando che siano stabiliti la Politica e gli obiettivi per la Qualità relativi al SGI e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del SGI nei processi di business dell'organizzazione
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al SGI, sia in fase di implementazione iniziale del SGI sia attraverso riesami periodici dello stesso
- f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai requisiti del SGI
- g) assicurando che il SGI consegua i risultati attesi anche attraverso riesami periodici dello stesso

- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGI e promuovendone il miglioramento
- i) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità

Inoltre, la Direzione Generale è costantemente impegnata a far sì che tutta l'organizzazione sia focalizzata sulla soddisfazione del Cliente, in modo che:

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti/fabbisogni del Cliente e i requisiti da soddisfare, compresi quelli cogenti applicabili
- b) siano progettati ed erogati gli interventi formativi/orientativi in coerenza con l'analisi dei fabbisogni, verificandone i risultati in termini di obiettivi raggiunti e soddisfazione del Cliente
- c) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente
- d) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del Cliente

Vercelli, 28/02/2019

Il Presidente
Gianina Sion

