

**ABF – Azienda Bergamasca di Formazione**  
**POLITICA DELLA QUALITA'**  
Data: GENNAIO 2023

L' Azienda Bergamasca Formazione è una organizzazione specializzata nella progettazione, sviluppo, pianificazione ed erogazione di servizi di orientamento, formazione ed accompagnamento al lavoro.

La Direzione Generale ha il compito di attuare la missione di ABF:

- rafforzando ed espandendo l'attività svolta nella Provincia di Bergamo dalle singole strutture territoriali, guidate da processi centralizzati;
- assicurando una sempre più qualificata e tempestiva capacità di risposta alle esigenze sia dei partecipanti alle attività formative e di orientamento, sia degli altri componenti del sistema clienti, fino agli organismi pubblici che hanno compiti istituzionali di rappresentanza delle esigenze sociali e compiti di governo e finanziamento del sistema formativo;
- Assicurando un coerente adeguamento delle risorse umane e tecniche in termini di capacità, disponibilità e senso di appartenenza;
- Rafforzando la propria unicità nell'immagine e nella considerazione pubblica.

L'obiettivo quindi che la Direzione Generale si propone di raggiungere è quello di dare evidenza che le azioni di orientamento, formative e di accompagnamento al lavoro siano tese a soddisfare tutte le esigenze, esplicite ed implicite, del Sistema clienti in una visione di innovazione e miglioramento continui.

In tale quadro la Direzione:

- ha consolidato il proprio Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001-2015 ed intende rafforzare l'armonizzazione dei Sistemi e modelli di gestione, attuali e futuri;
- ha confermato l'accreditamento delle proprie sedi da parte della Regione Lombardia, rispettandone i requisiti: indici inerenti l'efficienza e l'efficacia, la dotazione logistica, la situazione economico-finanziaria, le competenze professionali, le relazioni con il territorio; altresì ribadisce la volontà di introdurre elementi di analisi e di budget relativamente ai costi pianificati e sostenuti;
- intende migliorare continuamente il tasso di soddisfazione delle esigenze del sistema clienti, riducendo costantemente le anomalie ed inefficienze rilevate prima, durante e dopo l'erogazione dei servizi con le implementate e future attività di raccolta e monitoraggio periodico dei dati sulla Soddisfazione dei Clienti, limitando pertanto i reclami da parte del sistema clienti.

In tale ottica la Direzione Generale di **ABF**:

- ha confermato le attribuzioni al Responsabile Sistema Qualità con la necessaria autorità per la pianificazione, la gestione e la verifica delle attività inerenti la Qualità nella logica del miglioramento continuo.
- ha confermato la volontà di coinvolgere tutto il personale tramite opportune azioni di comunicazione e coinvolgimento, sia interne che esterne, per diffondere sempre più in ogni ambito e ad ogni livello i principi di appartenenza, Qualità delle prestazioni e armonia nelle relazioni.

Pertanto la Direzione si impegna:

- a rivedere periodicamente la Politica per la Qualità per mantenerla coerente con i cambiamenti del contesto socio-economico ed adeguata all'evolversi delle peculiarità e caratteristiche del proprio territorio, ed inoltre per mantenerla conforme ai requisiti delle Istituzioni di governo (Stato, Regione, Provincia) ed allineata alle esigenze dei fruitori dei servizi erogati dall'Organizzazione.
- a coinvolgere e rendere propositivi i componenti dell'Organizzazione, per il perseguimento degli obiettivi definiti, disponendo le necessarie risorse.
- a verificare in modo sistemico l'efficacia del Sistema di gestione per Qualità aziendale e dei sistemi e modelli implementati, la loro applicazione, il raggiungimento degli obiettivi specificati e a promuovere le azioni qualora gli stessi siano a rischio (preventive) o non raggiunti (correttive).

*Il Direttore Generale (Maurizio Betelli)*

AZIENDA BERGAMASCA DI FORMAZIONE  
Il Direttore Generale  
Dot. Maurizio Betelli