

## **La Politica per la Qualità di Intesa Sanpaolo Formazione S.p.A.**

Intesa Sanpaolo Formazione S.p.A. dal 2001 adotta il sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001.

La mission di Intesa Sanpaolo Formazione prevede lo sviluppo di iniziative per il mercato esterno nazionale ed internazionale, rivolte a clienti attuali o potenziali del Gruppo Intesa Sanpaolo, nell'ottica di accrescere la forza delle offerte commerciali delle diverse aree di business aziendali.

Gli obiettivi della Politica per la Qualità di Intesa Sanpaolo Formazione si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste del cliente/committente, con riferimento a:

1. adeguatezza della definizione dei fabbisogni formativi
2. adeguatezza delle caratteristiche logistico/organizzative
3. tempestività ed efficienza del servizio progettato ed erogato
4. adeguatezza della didattica (docenza, tutoraggio, materiale)
5. grado/livello di apprendimento.

La Direzione dunque è impegnata nel miglioramento continuo delle performance dei servizi erogati e dell'efficienza del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, attraverso:

- a) il monitoraggio degli indicatori forniti dagli strumenti di valutazione, affinché sia sempre garantito il raggiungimento di livelli alti di soddisfazione e di efficienza ed efficacia;
- b) l'attenzione alla concorrenza attraverso attività di benchmarking.

Il miglioramento continuo delle performance e del Sistema di gestione per la Qualità è inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione "al dettaglio": il raggiungimento di performance è letto come stimolo per la ricerca di nuovi obiettivi e traguardi sia con riferimento alle esigenze del Cliente/Committente, sia con riferimento alla concorrenza, sia con riferimento alle risorse interne attraverso la loro sempre maggiore motivazione e coinvolgimento.

Il passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 è una naturale evoluzione verso il miglioramento continuo di cui sopra che facilita l'utilizzo di un Sistema di Gestione per la Qualità che fa della riduzione dei rischi, connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera, l'elemento fondante da perseguire nei confronti del cliente e delle parti interessate, per la valorizzazione del bene e del servizio offerto, superando l'obiettivo della sola soddisfazione del cliente.

La gestione dei rischi con un approccio *risk-based* è l'elemento fondamentale della norma revisionata e si focalizza sull'individuazione dei rischi, sulla loro qualificazione, sulla loro gestione. La qualità è il risultato della loro corretta gestione e va al di là del perimetro del prodotto o del servizio offerto: non ci può essere qualità se non si è in grado di offrire, a lungo termine, un prodotto o un servizio conforme.

In coerenza pertanto con le novità introdotte dalla ISO 9001:2015, Intesa Sanpaolo Formazione si è organizzata per migliorare il proprio business in modo economicamente sostenibile ponendosi come obiettivo la cura dei suoi asset strategici mediante l'adozione di un approccio *risk based*.

Intesa Sanpaolo Formazione conseguentemente, adotta un processo fondamentale di "*Analisi di Contesto e Valutazione Rischi/Opportunità*". Tale processo, partendo dall'analisi del contesto in cui si muove l'organizzazione, mediante l'individuazione dei fattori interni ed esterni e delle parti interessate e loro aspettative, porta a valutare i rischi e le opportunità a essi connessi e a programmare azioni preventive. A tale processo si affiancano sia il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai Sensi del Decreto Legislativo 8 Giugno 2001, N. 231 sia l'adozione delle *Linee Guida per il Governo dei rischi Operativi di Gruppo* emanate dalla Capogruppo Intesa Sanpaolo S.p.A.