

ST S.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ POLITICA PER LA QUALITÀ E IMPEGNO DELLA DIREZIONE	Codice: ALL-MQ-02 Rev.: 04 Data: 08/09/2026
------------------	---	--

ST S.r.l. è un ente di formazione accreditato presso le Regioni Lombardia e Veneto, che offre ad aziende, enti ed istituzioni servizi consulenziali e formativi di alto livello qualitativo attraverso consulenti, formatori e collaboratori di comprovata esperienza e competenza.

In particolare, nell’ambito della formazione continua, la struttura è in grado di presidiare l’intero processo di erogazione della formazione: dalla macro-progettazione, alla micro-progettazione, alle docenze e tutoraggio sino alla fornitura dei supporti tecnologici necessari per servizi formativi di qualità.

I servizi offerti comprendono: assistenza e partnership con associazioni di categoria nei settori del commercio, turismo, servizi e artigianato; consulenza e assistenza nella gestione di progetti a finanziamento pubblico con particolare riferimento ai Fondi Interprofessionali; docenze specialistiche; formazione e consulenza aziendale nelle aree del controllo di gestione, organizzazione aziendale, marketing, qualità e sicurezza, internazionalizzazione, gestione delle competenze, ICT e lingue.

1. VISION AZIENDALE

ST S.r.l. mira a raccogliere costantemente le effettive esigenze delle aziende e tradurle in azioni formative concrete e coerenti per assicurare una stretta rispondenza dei piani formativi al contesto socio-economico e la coerenza con l’insieme delle iniziative assunte a livello territoriale, sia in Regione Veneto che in Lombardia.

L’azienda si inserisce come soggetto attuatore per un network di associazioni di categoria del terziario e di sindacati, con l’obiettivo di agevolare i processi d’innovazione delle imprese, rafforzare la competitività sul mercato, accrescere le competenze manageriali e facilitare il cambiamento.

2. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità di ST S.r.l. è improntato su un approccio di risk-based thinking che consente all’organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto agli obiettivi pianificati, e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze.

La Direzione definisce strategie formative allineate al mercato del lavoro e ai requisiti normativi regionali, allocando risorse adeguate all’erogazione di servizi di qualità e mantenendo la supervisione diretta sui processi critici.

3. CULTURA DELLA QUALITÀ E COMPORTAMENTI ETICI

La Direzione promuove attivamente, a tutti i livelli dell’organizzazione, una cultura della qualità fondata su integrità, responsabilità, trasparenza e orientamento al risultato, riconoscendo che la qualità dei servizi formativi dipende in primo luogo dai comportamenti quotidiani delle persone che operano per conto di ST S.r.l.

I comportamenti etici attesi da tutto il personale, dai docenti e dai collaboratori esterni sono ancorati ai seguenti presidi organizzativi:

- il Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D.lgs. 231/01, che definisce i principi di legalità, correttezza e prevenzione dei reati cui l'organizzazione si conforma, verificato attraverso le periodiche attività di compliance;
- l'allegato ALL-PQ-7_1 relativo al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni (artt. 8, 9 e 10 del D.lgs. 276/2003), a tutela della dignità e della riservatezza di lavoratori e partecipanti alle attività formative;
- l'uso responsabile ed eticamente consapevole delle tecnologie, inclusi gli strumenti di intelligenza artificiale impiegati nelle attività di progettazione, soggetti a supervisione e controllo umano.

La Direzione sostiene la cultura della qualità attraverso l'esempio diretto, la comunicazione interna, la formazione del personale e momenti strutturati di confronto, documentati nei verbali di riunione (MOD-15) e nel Riesame della Direzione.

4. IMPEGNO AL RISPETTO DEI REQUISITI

ST S.r.l. si impegna a rispettare:

- i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, incluso l'Amendment 1:2024, e successivi aggiornamenti, con un percorso pianificato di adeguamento alla futura edizione ISO 9001:2026;
- le deliberazioni regionali per l'accreditamento delle Regioni Lombardia e del Veneto;
- le normative nazionali ed europee applicabili, incluse quelle in materia di protezione dei dati personali, sicurezza sul lavoro e trasparenza amministrativa;
- i requisiti contrattuali concordati con i clienti, gli enti finanziatori e i Fondi Interprofessionali.

5. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La presente Politica costituisce il quadro di riferimento per la definizione di obiettivi misurabili nelle seguenti aree strategiche:

- Efficacia formativa: garantire interventi formativi efficaci, mirati allo sviluppo delle competenze professionali e rispondenti alle reali esigenze delle aziende beneficiarie;
- Conformità normativa: assicurare la piena conformità a tutti i requisiti cogenti e volontari applicabili, mantenendo attivi gli accreditamenti regionali e la certificazione ISO 9001;
- Soddisfazione del cliente: perseguire la soddisfazione delle parti interessate come obiettivo prioritario, attraverso servizi di qualità, tempestività nelle risposte e attenzione alle esigenze specifiche.

6. FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La Direzione implementa un sistema di customer focus articolato su tre dimensioni operative:

- Identificazione delle esigenze: analisi preliminare dei fabbisogni formativi per aziende e partecipanti, identificazione dei requisiti normativi di accreditamento regionale, studio delle aspettative esplicite ed implicite dei clienti;

- Monitoraggio della soddisfazione: questionari strutturati per il controllo di gradimento dei corsi, verifica dell'efficacia formativa attraverso test di apprendimento, raccolta di feedback da docenti, tutor e stakeholder;
- Gestione della relazione con il cliente: gestione reclami con tempi di risposta garantiti entro cinque giorni lavorativi, coinvolgimento di docenti qualificati secondo standard professionali riconosciuti, aggiornamento continuo dei contenuti didattici secondo evoluzioni tecnologiche e normative.

7. PRINCIPI GUIDA

ST S.r.l. persegue i propri obiettivi nel rispetto dei seguenti principi:

- Sostenibilità ed etica aziendale, in coerenza con il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/01;
- Disponibilità e professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e del mercato di riferimento;
- Valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone;
- Analisi costante del contesto e dei requisiti del mercato di riferimento, al fine di fronteggiare tempestivamente i cambiamenti e soddisfare al meglio le parti interessate;
- Trasparenza e affidabilità nei confronti del mercato e delle parti interessate;
- Sostenibilità ambientale e azioni per il cambiamento climatico.

8. IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione si impegna a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- il monitoraggio delle prestazioni dei processi e degli indicatori di qualità definiti;
- l'analisi dei risultati conseguiti e delle informazioni di ritorno dalle parti interessate;
- l'attuazione di azioni di miglioramento derivanti dal Riesame della Direzione, dagli audit interni e dall'analisi delle non conformità.

9. SISTEMA DI CONTROLLO

La Direzione monitora gli indicatori di performance del SGQ e implementa azioni correttive e preventive attraverso:

- le verifiche semestrali previste dalla Compliance D.lgs. 231/01;
- il riesame annuale dei requisiti di accreditamento per le Regioni Lombardia e del Veneto.

10. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione assume piena responsabilità per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, assicurando un coinvolgimento attivo e diretto nella sua conduzione, e si impegna a:

- garantire la disponibilità delle risorse necessarie al funzionamento del SGQ;
- comunicare l'importanza della gestione qualitativa efficace e della conformità ai requisiti normativi;
- promuovere la cultura della qualità e i comportamenti etici di cui alla presente Politica, dandone evidenza nelle riunioni periodiche (MOD-15) e nel Riesame della Direzione;
- assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità;
- diffondere a tutti i livelli i concetti descritti nel Sistema di Gestione per la Qualità e verificare l'applicazione di quanto stabilito.

11. COMUNICAZIONE DELLA POLITICA

La presente Politica è comunicata a tutto il personale, illustrata in occasione dell'inserimento di nuove risorse e delle iniziative di formazione interna, pubblicata sul sito aziendale e resa disponibile su richiesta a clienti, enti finanziatori, organismi di accreditamento e altre parti interessate.

Data: 08/09/2026

La Direzione
Beatrice Magalini

Il Responsabile Qualità
Mauro Garofoli