

POLITICA PER LA QUALITÀ

Pluriversum è pienamente consapevole di quanto profondamente le proprie attività nel campo dell'Orientamento, della Formazione e dei Servizi per il Lavoro e la Creazione di Impresa vadano ad incidere sulla vita delle Persone, sullo Sviluppo delle Imprese e, tramite loro, su tutto il Territorio. In questo quadro, l'Azienda riconosce un ruolo strategico alle attività di Creazione di Impresa, Incubazione e Accelerazione di startup innovative – oggi qualificate dagli accreditamenti come Incubatore certificato MIMIT e come Incubatore di Regione Toscana – quali leve di sviluppo economico, occupazionale e di rinnovamento del tessuto produttivo locale.

Per questo Pluriversum, attraverso la definizione e la condivisione della propria Politica per la Qualità, si assume un impegno globale di perseguire e garantire la Soddisfazione dei Clienti, intesi nel senso più ampio di “portatori di interesse”, organizzando e monitorando le proprie attività nell'ottica del miglioramento continuo e nel pieno rispetto delle prescrizioni cogenti.

Per svolgere al meglio il proprio compito, Pluriversum desidera migliorare continuamente i processi di lavoro e la propria organizzazione interna, per ottenere maggiore efficienza e maggior profitto e per fare in modo che tutti gli operatori che collaborano con il Centro, interni ed esterni, possano lavorare nelle condizioni migliori, crescendo umanamente e professionalmente. L'azienda promuove inoltre un ambiente di lavoro inclusivo, collaborativo e ispirato ai valori della responsabilità sociale, della sostenibilità e della valorizzazione delle diversità generazionali, culturali e di genere.

La Politica per la Qualità si basa sulle seguenti finalità:

- Eguaglianza, Imparzialità e Pari Opportunità nella gestione delle risorse umane e nell'erogazione dei servizi;
- Trasparenza e Partecipazione, sia attraverso l'adesione agli standard dei servizi pubblici (Accreditamento, Carta dei Servizi e Livelli Essenziali delle Prestazioni), sia attraverso sistemi di co-progettazione dei servizi;
- Sviluppo professionale delle risorse umane, perseguito attraverso le attività dell'Academy Aziendale;
- Integrazione e Sviluppo del Territorio, favorendo l'inserimento di nuove risorse attraverso tirocini e opportunità lavorative per persone con disabilità;
- Promozione della Creazione di Impresa e dello Sviluppo Imprenditoriale, attraverso servizi qualificati di accompagnamento, formazione neoimprenditoriale, incubazione e accelerazione di startup innovative;
- Promozione della cultura della sostenibilità, dell'innovazione e della trasformazione digitale nei servizi e nelle pratiche gestionali.

Pluriversum ha strutturato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per raggiungere i seguenti obiettivi:

- Analizzare i bisogni, i vincoli e le opportunità del contesto per progettare;
- Conoscere, comprendere, gestire e migliorare i processi interni;
- Fornire servizi e prodotti che soddisfino le aspettative espresse ed inesprese degli Utenti e dei Clienti nell'ambito dei servizi per l'impiego, nelle attività di orientamento, nella consulenza, nella formazione, nei percorsi di accompagnamento e di apprendimento, nella creazione di impresa;
- Ampliare l'utilizzo e migliorare l'efficacia dei flussi informativi, anche ai fini dello sviluppo di nuove conoscenze, dell'aggiornamento e della formazione del personale, e del monitoraggio dei processi di lavoro;
- Aumentare la chiarezza della delega e i livelli di coinvolgimento dello staff aziendale;

- Migliorare continuamente le prestazioni della Società, basandosi su misurazioni oggettive e su un'attenta analisi del contesto socio-economico in cui la Società opera;
- Porsi in condizioni di vantaggio rispetto ai concorrenti, cercando di individuare eventuali rischi e intercettare nuove opportunità;
- Mantenere i requisiti in materia di accreditamento presso la Regione Toscana per i servizi al lavoro e la formazione;
- Promuovere e sviluppare il modello presso altri contesti regionali e nazionali;
- Sviluppare e qualificare i servizi di accompagnamento alla creazione di impresa, di incubazione e accelerazione di startup innovative, presidiando i requisiti degli accreditamenti come Incubatore certificato MIMIT e Incubatore di Regione Toscana;
- Concorrere alla costruzione di ecosistemi territoriali di supporto all'imprenditorialità giovanile e innovativa, in collaborazione con istituzioni pubbliche, fondazioni, università, agenzie regionali e attori privati, anche attraverso la gestione di Hub dedicati e di programmi strutturati per startup early stage;
- Promuovere la formazione continua del personale sull'uso consapevole dell'Intelligenza Artificiale e sulla cultura imprenditoriale;
- Valutare in modo sistematico l'impatto sociale e territoriale dei propri progetti, in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Pluriversum si applica alle attività di: **Progettazione, Erogazione e Commercializzazione di Servizi e Prodotti per l'Orientamento e la Formazione**, compresa la **Formazione a Distanza (FAD)**.

L'azienda si impegna inoltre ad adottare pratiche di lavoro flessibili, accessibili e orientate all'innovazione, al fine di garantire un miglior bilanciamento tra qualità del servizio e benessere organizzativo.

Parallelamente, l'impegno a sostegno della Creazione di Impresa si traduce nell'adozione di standard di servizio coerenti con quelli degli incubatori certificati, nella valorizzazione del know-how aziendale a beneficio dei neoimprenditori, nella sperimentazione di strumenti finanziari innovativi a sostegno della formazione professionalizzante e nella costruzione di partnership stabili con il sistema regionale dell'innovazione.

Siena, 14 gennaio 2026

Il Direttore
(Maurizio Serafin)

