

I nostri corsisti al centro di tutto!

Il cliente è il vero patrimonio di CEF Publishing S.p.A. e la sua soddisfazione è un obiettivo primario che consente, a sua volta, di creare un forte volano positivo a livello di notorietà del marchio, fiducia nei prodotti, sensibilizzazione sui social e nuove opportunità di vendita.

Politica della qualità

CEF Publishing S.p.A. è una azienda editoriale nata nel 2007 all'interno del Gruppo De Agostini, che è stata inizialmente acquisita dal Gruppo Eban e successivamente ceduta, a dicembre 2022, alla holding Educa Bidco, il Gruppo MasterD – MEDAC, con sede a Madrid, partecipato da KKR Global Impact.

CEF Publishing S.p.A. è leader in Italia nella formazione professionale a distanza (FAD) con oltre 50.000 professionisti formati in questi anni con una preparazione d'eccellenza.

I corsi a libero mercato sono distribuiti attraverso due brand: **CORSICEF** e **MasterD**.

L'attenzione dei professionisti che operano in azienda, è costantemente orientata alla piena soddisfazione dei propri Clienti: questo si concretizza in una costante tensione al miglioramento, che dall'impulso delle politiche della qualità adottate dalla direzione, si attua nella definizione ottimale di ogni processo aziendale, nel costante monitoraggio di ogni attività, nella puntuale verifica dei livelli di qualità raggiunti e della soddisfazione del cliente.

Il cliente è il vero patrimonio di **CEF Publishing S.p.A.** e la sua soddisfazione è un obiettivo primario che consente, a sua volta, di creare un forte volano positivo a livello di notorietà dei marchi, fiducia nei prodotti, sensibilizzazione sui social e nuove opportunità di vendita.

CEF Publishing S.p.A. si impegna a svolgere responsabilmente la propria attività per poter offrire un prodotto ai massimi livelli di qualità, nel rispetto delle leggi vigenti, proseguendo e ulteriormente implementando il percorso intrapreso, mirato ad un continuo miglioramento della qualità della propria gestione aziendale.

Si sottolinea inoltre che **CEF Publishing S.p.A.** si impegna altresì a determinare, comprendere e osservare tutti i requisiti applicabili, comprensivi quelli cogenti e quelli che l'azienda ha scelto di onorare.

CEF Publishing S.p.A. ha adottato il Codice Etico del Gruppo MasterD, ai cui principi si allinea tutta l'attività dell'azienda, compresa la definizione e stesura della presente Politica della Qualità.

CEF Publishing S.p.A. è inoltre [certificato ISO 9001:2015](#)

La cultura aziendale, la politica della qualità, la struttura organizzativa e la totalità dei processi di **CEF Publishing S.p.A.** sono orientati alla trasparenza, alla totale prevenzione di ogni possibile conflitto di interesse, al rispetto dei principi di etica, correttezza e attenzione a tutte le parti interessate, in un'ottica che mira espressamente al miglioramento continuo.

CEF Publishing S.p.A. ritiene che per poter offrire un ottimo prodotto e servizio bisogna saper rispondere alle esigenze della clientela effettiva e potenziale, saper analizzare e valutare i fabbisogni formativi espressi dal contesto di riferimento, saper cogliere le opportunità offerte dall'ambiente interno ed esterno e valutare con attenzione i rischi che potrebbero compromettere le attività in essere, mantenendo un continuo monitoraggio e confronto del contesto di mercato e prestando particolare

attenzione ai temi ambientali, sociali ed etici. Tutto questo per poter continuare ad essere un'azienda dinamica e in continua crescita, incrementando la propria leadership di mercato negli anni a venire.

CEF Publishing S.p.A., con riferimento assoluto a quanto sopra esplicitato, conferma il proprio impegno al rispetto dei seguenti principi:

Prodotto

- Miglioramento continuo dell'offerta di prodotti, a livello di contenuti editoriali, di supporto e-learning, di servizi e contenuti accessori e complementari (workshop, masterclass, ecc.).
- Sviluppo di nuovi prodotti in grado di completare l'offerta formativa che rispondano alle esigenze emergenti del mercato.

Clienti e Mercato

- Completa soddisfazione del cliente per il prodotto e il servizio fornito, ivi compresi i requisiti non precisati.
- Sensibilizzazione aziendale verso la massima attenzione alle esigenze del cliente.
- Aumento del portafoglio clienti, consolidamento e miglioramento continuo della posizione di leadership di mercato.
- *Continuous Learning* del cliente con offerte riservate.

Fornitori e materiale

- Attenta selezione dei fornitori sulla base di stringenti criteri di qualità rispetto al prodotto/servizio da fornire.
- Rapporto con fornitori "core" definito con criteri di "partnership".
- Attenta definizione di specifiche, livelli di servizio, prestazioni attese.
- Puntuale verifica e monitoraggio delle specifiche richieste, e dell'applicazione delle condizioni contrattuali, sia qualitative che economiche.
- Valutazione preferenziale di: certificazioni, politiche aziendali tese al miglioramento degli standard sociali e ambientali, presenza - nella governance - di donne o rappresentanze di comunità minori, fornitori operanti in ambito locale, *fornitori green*.

Enti partner

- Attenta selezione degli enti con cui instaurare una collaborazione strategica al fine di incrementare il valore aggiunto del prodotto/servizio offerto al cliente.
- Verifica dei benefici apportati sempre in ottica di collaborazione e reciproca soddisfazione.

Azienda

- Attenzione costante verso lo scenario e il contesto di riferimento (andamento macroeconomico, quadro di riferimento normativo, evoluzione delle professionalità richieste dal mercato del lavoro e relativi requisiti normativi...).
- Adozione di un pensiero basato sul rischio; l'analisi del contesto interno ed esterno e la conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità diventano dei passaggi fondamentali all'interno della pianificazione strategica di CEF Publishing S.p.A.
- Attenzione costante al rispetto e all'allineamento verso gli obiettivi stabiliti in pianificazione (budget,

indicatori economici, indicatori quantitativi e qualitativi).

- Miglioramento continuo delle prestazioni attraverso un approccio di sempre maggior efficienza ed efficacia.
- Definizione esplicita dei processi aziendali, delle interrelazioni, delle responsabilità.
- Monitoraggio delle inefficienze interne e dei problemi riscontrati attraverso la registrazione delle non conformità ed attuazione di azioni correttive per affrontare le problematiche dell'organizzazione.
- Utilizzo di opportuni indicatori per individuare e monitorare i processi rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità allo scopo di verificare l'efficacia, ridurre i costi e aumentare la competitività nel mercato.
- Azione finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni interne e di quelle percepite all'esterno.
- Riesame continuo del Sistema di Gestione Qualità, accertamento della sua idoneità, verifica e definizione degli obiettivi atti a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.

Personale

- Aumento del coinvolgimento, della motivazione e della responsabilizzazione del personale interno in ottica qualità.
- Sensibilizzazione del personale riguardo alle problematiche aziendali e al tema del *climate change*.
- Valorizzazione delle risorse umane.
- Impegno costante per lo sviluppo di un'azienda dinamica, informata e coesa.
- Orientamento del personale al miglioramento continuo in tutte le attività.

Normative territorio e tematiche sociali, ambientali e culturali

- Ottemperanza nel rispettare le norme nazionali, internazionali e di settore, nonché le prescrizioni legislative nel campo della sicurezza e dell'ambiente, i requisiti delle normative vigenti e i requisiti cogenti.
- Sensibilizzazione a problematiche ambientali, territoriali e sociopolitiche che possono influenzare l'attività aziendale.
- Sensibilità e attenzione verso temi sociali e culturali attraverso partnership o collaborazioni con Enti e Associazioni che operano nella direzione di favorire inclusione sociale, sostenibilità ambientale e pari opportunità.

La Direzione pone la massima attenzione alla formazione del personale e al coinvolgimento attivo del personale stesso nell'identificazione, analisi e proposte di soluzione di ogni problematica relativa ai processi aziendali di competenza, con la consapevolezza che la tensione al miglioramento continuo da parte di tutta la struttura sia una caratteristica imprescindibile per lo sviluppo e il perfetto mantenimento del Sistema di Gestione Qualità.

La Direzione si impegna a garantire le risorse umane, economiche e materiali necessarie affinché gli obiettivi sopra esposti possano essere raggiunti e mantenuti nel tempo e affinché l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità migliori progressivamente nel tempo.

Novara, 29 luglio 2024