

## POLITICA

### **SIGNIFICATO DELLA POLITICA**

Essendo la carta fondamentale della Società in tema di Qualità ed Organizzazione, la Politica indica quale missione si è data l'Organizzazione

### **PREMESSA**

La politica costituisce un riferimento fondamentale ed essenziale per tutti i partecipanti alla vita organizzativa della Società e per tutti coloro che, esterni all'organizzazione, intrattengono a vario titolo con essa rapporti.

Essa deve far comprendere, declinando anche gli obiettivi strategici, i principi cui si ispira ogni azione organizzativa, nell'ottica della integrazione di tutti i partecipanti alla vita dell'organizzazione in rapporto al proprio ruolo ed alle responsabilità assunte e nell'ottica di una adesione e messa in atto dei principi ed obiettivi che ispirano l'attività.

Il documento di politica indica in sostanza quale "missione" si è data la Società, esprimendo le motivazioni che stanno alla base, la ferma volontà del vertice del Gruppo a perseguire gli obiettivi posti, la consapevolezza dei risultati auspicati cui tendere, le responsabilità da assumere.

La politica è la "carta" fondamentale dell'organizzazione.

Per questo ti invito a leggerla con attenzione: perché parla anche di te.

La Direzione

### **MISSION**

La nostra azienda, nell'erogare i propri servizi, intende fermamente assicurare competenza, continuità, diligenza, affidabilità e qualità delle prestazioni, nell'ottica di una conoscenza e di una soddisfazione sempre più puntuale di quanto richiedono i propri clienti.

A tutt'oggi l'azienda individua nell'organizzazione interna una forte leva di miglioramento e si prefigge l'obiettivo di gestire in maniera più sistematica, coordinata ed efficiente le proprie risorse, il proprio tempo e in generale la propria attività.

### **VISION**

Il nostro obiettivo è quello di supportare le persone e le aziende nello sviluppo delle proprie competenze professionali, offrendo percorsi formativi dinamici ed innovativi, in linea con le più recenti modalità di apprendimento.

Adottiamo un approccio efficace ed altamente professionale che permette di offrire servizi personalizzati in funzione delle reali necessità dei nostri clienti e dei nostri discenti.

Ci occupiamo della formazione di persone non occupate allo scopo di agevolare il loro inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro e contemporaneamente ci operiamo per contribuire al successo delle aziende offrendo soluzioni formative in modo pratico e concreto, con la necessaria flessibilità ed efficacia, lasciando libere le imprese di concentrarsi sul loro business.

### **POLITICA DI QUALITÀ NEL SERVIZIO**

La semplicità nel metodo formativo adottato, il coinvolgimento delle aziende nella fase di progettazione e la costante partecipazione dei discenti, uniti alla competenza e professionalità dello staff, garantiscono il raggiungimento di prestazioni elevate e un servizio di qualità facilmente riconoscibile.

Per incrementare l'efficacia dei servizi forniti ci si avvale di partner e consulenti consolidati su tutto il territorio nazionale che condividono il sistema 231 e che apportano un ulteriore valore aggiuntivo alla formazione, garantendo inoltre un'assistenza qualificata e costante nel tempo.

Obiettivo non secondario della nostra politica di qualità è il mantenimento costante delle certificazioni finora ottenute grazie alla ISO 9001:2015 e all'adozione del modello 231.

### **POLITICA DELLE VENDITE**

Grazie al supporto della nostra ApL di riferimento, si sviluppa in modo sempre più professionale e consistente la formazione finanziata tramite Formatemp. A seguito dell'accreditamento presso Fondimpresa, Fonditalia, Foncoop Formazienda e Città Metropolitana si potrà incrementare in maniera sempre più crescente la nostra attività a sostegno dei clienti anche per quanto riguarda la formazione di percorsi tramite l'utilizzo di fondi interprofessionali e percorsi di formazione in apprendistato.

L'azienda si apre inoltre al mercato per offrire percorsi autofinanziati altamente specializzati.

### **POLITICA DI SPESA**

L'azienda pone attenzione alla gestione delle risorse finanziarie affinché venga garantito un investimento di beni e servizi effettivamente necessari e di reale supporto allo svolgimento delle normali attività lavorative; tale approccio mira a non incidere negativamente sul bilancio aziendale e risparmiare ove possibile senza influire negativamente sulla qualità del servizio offerto

### **POLITICA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DI CUSTOMER SATISFACTION**

Gli obiettivi che la direzione si pone nell'erogazione del servizio e nello svolgimento delle attività quotidiane sono i seguenti:

1. Utilizzo di un processo definito, regolamentato e pienamente condiviso dallo staff in tutte le fasi dell'erogazione di un progetto formativo.
2. ottimizzare la distribuzione delle attività ed i carichi di lavoro di ciascuna risorsa al fine di ridistribuirle in maniera equa all'interno del team
3. registrare i documenti e le procedure e codificarle all'interno di un registro formale
4. garantire ai fruitori del servizio formativo l'acquisizione di conoscenze e competenze finalizzate al miglioramento della propria posizione professionale
5. perseguire la soddisfazione dei clienti erogando servizi qualitativamente elevati, professionali e rispondenti alle richieste/esigenze
6. Rispettare le normative vigenti necessarie al mantenimento dei requisiti imposti dalla regione Lombardia e dai fondi interprofessionali
7. rispettare il codice etico che esprime l'identità della società
8. garantire un'accurata selezione di docenti e fornitori utilizzati nei percorsi formativi
9. identificazione delle attività ripetitive e non funzionali all'interno dei processi al fine ridurne l'impatto

### **POLITICA GESTIONE DELLE RISORSE INTERNE**

Si propone di garantire l'aggiornamento delle competenze professionali delle risorse impiegate attraverso corsi di formazione e affiancamento operativo a figure senior. Si pone inoltre attenzione nella selezione di figure strategiche atte a ricoprire nuovi ruoli e a garantire un supporto alle crescenti attività in essere.

### **POLITICA ORGANIZZATIVA INTERNA**

La società ritiene fondamentale la condivisione delle procedure all'interno del gruppo di lavoro in modo da offrire un servizio professionale coerente e di qualità.

Risulta strategica l'adozione e il miglioramento continuo di un sistema di gestione qualità ISO 9001:2015 nel definire le corrette procedure e a standardizzare le attività.

La presente politica è diffusa all'interno e all'esterno dell'organizzazione e periodicamente viene validata in sede di riesame della direzione al fine di garantire la continua coerenza e adeguatezza.

### **POLITICA DELLA COMPLIANCE**

Il mantenimento delle certificazioni ottenute relativamente al sistema di gestione per la qualità e conformi alla norma UNI EN ISO 9001/2015, costituisce per la nostra realtà attività di primaria importanza e, accanto all'adozione del Modello 231, costituisce requisito essenziale per l'Accreditamento alla Regione Lombardia e ai diversi Fondi Interprofessionali.

### **POLITICA DEI VALORI**

I principi che ispirano la società nell'affrontare quotidianamente il lavoro sono in primis la qualità e competenza delle risorse, la serietà e correttezza dei rapporti umani e professionali, la precisa metodologia utilizzata e una costante spinta al miglioramento e all'innovazione

### **POLITICA DI GESTIONE DEL RISCHIO**

La società aggiorna periodicamente l'analisi del rischio conformemente alla nuova norma UNI EN ISO 9001/2015, partendo dalla conoscenza approfondita del contesto e dei soggetti coinvolti, per poi individuare opportunità e minacce insite nei processi organizzativo.

La direzione si impegna a definire annualmente un piano di miglioramento definendo degli obiettivi pertinenti ai vari livelli e funzioni e coerenti con i principi della presente politica, tenendo conto tra l'altro degli esiti dell'analisi del rischio condotta