

POLITICA PER LA QUALITA' AZIENDALE

CONFORM SRL



MOTIVO DELLA MODIFICA ALLA ULTIMA REVISIONE

1. Ridefinizione del contenuto del documento a seguito del cambio di proprietà aziendale, della modifica strutturale sul territorio ed organizzativa interna e conseguente pubblicazione del nuovo organigramma.
2. Aggiornamento del contenuto soprattutto in riferimento al nuovo assetto organizzativo interno e al nuovo business aziendale non più rivolto esclusivamente alla PPAA.

REVISIONI

| | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |
|----------------------------|------------|-----------|----|----|----|
| Numero | | | | | |
| Data | 15/01/2011 | 7/04/2014 | | | |
| Elaborazione | RAQ | RAQ | | | |
| Verifica e Approvazione | DIR | VDIR | | | |

INDICE

***POLITICA* 3**

POLITICA

L'azienda Conform adotta ormai da un decennio, secondo le prescrizioni delle norme UNI EN ISO 9001, un sistema di gestione in qualità basato su un modello organizzativo per processi.

Conform srl attualmente è certificata secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti servizi:

- ✚ progettazione ed erogazione di servizi di informazione, comunicazione, orientamento, incontro domanda/offerta di lavoro e ricerca per le politiche dell'occupazione, dell'istruzione e dello sviluppo socio – economico;
- ✚ progettazione ed erogazione di servizi di supporto alle attività di formazione e di e-learning rivolti al mercato privato.

Conform è un'azienda molto dinamica, in continuo mutamento, ampliando sempre di più la sua presenza sul territorio ed offrendo servizi sempre più diversificati.

Da tempo l'azienda ha avviato più processi per diversificare da un lato i servizi e dall'altro per fornire e garantire maggiore qualità degli stessi:

- divenendo AGENZIA PER IL LAVORO, infatti Conform è autorizzata dal Ministero del Lavoro e P.S. allo svolgimento di attività di intermediazione domanda offerta di lavoro e ricerca e selezione del personale (autorizzazione del 26/06/2012, Prot. 39/0009267/MA004.A003) ai sensi del Decreto legislativo 10/9/2003, n. 276 (Gazzetta Ufficiale n. 235 del 9 ottobre 2003 - Supplemento Ordinario n. 159)
- formando nel 2012 con altre 4 aziende Rete Lavoro, l'Associazione italiana delle Agenzie per il Lavoro che operano nell'intermediazione e che si pone come obiettivo quello di essere soggetto interlocutore per istituzioni pubbliche che a livello nazionale e locale hanno tra le proprie finalità la riorganizzazione e lo sviluppo dei servizi per il lavoro e delle politiche attive.
- accreditandosi presso la Regione Piemonte e rientrando così nell'elenco degli operatori pubblici e privati. Erega servizi al lavoro per ampliare l'offerta di prestazioni sul territorio regionale nel rispetto di standard omogenei di servizio. Il dettaglio dei servizi viene indicato all'articolo 21, comma 2, della L.R. 34/2008, all'articolo 3 del D.Lgs.181/2000 e all'articolo 7 del D.Lgs. 276/2003. L'accreditamento in particolare prevede che l'agenzia fornisca due tipi di servizio: informazione e accoglienza rivolta a tutte le persone che ne facciano richiesta, anche in assenza di finanziamento pubblico, mentre mediante l'utilizzo di risorse pubbliche, ulteriori servizi specifici rivolti alle persone e alle aziende. Attualmente sono due le sedi di Conform accreditate presso la Regione Piemonte, una a Castelnuovo B. (AL) e una ad Alessandria.
- avviando più procedure di accreditamento presso le Regioni Italiane (Regione Lazio, Regione Sardegna, Regione Lombardia, Regione Emilia Romagna), con conseguenza di apertura di altre sedi operative (Roma, Milano, Pavia...)
- offrendo servizi alle pubbliche amministrazioni e alle aziende private su tutto il territorio nazionale;
- divenendo membro effettivo della FECBOP - Federazione Europea Centri di Bilancio e Orientamento Professionale - (<http://www.fecbop.eu/>) ed erogando il bilancio di competenze seguendo le linee guida della Carta Qualità Europa;
- erogando servizi completi di outplacement al mercato privato tramite l'ausilio di risorse interne altamente specializzate;
- affiancando e supportando le imprese nella definizione e nella realizzazione di percorsi formativi rivolti a dipendenti, manager, collaboratori o agli stessi imprenditori. la creazione di una apposita BU dedicata ai "Progetti Speciali e Servizi di Formazione" ricerca ed

attiva finanziamenti per la progettazione, gestione, docenza e rendicontazione di percorsi formativi di riqualificazione professionale, aggiornamento, approfondimento e miglioramento delle competenze tecniche, attuando di volta in volta le soluzioni più adatte alle esigenze specifiche delle imprese, sia in termini di contenuti che di metodologia.

La direzione si sta impegnando, una volta raggiunta una situazione di regime nell'erogazione dei nuovi servizi, nell'organizzazione delle nuove sedi, di estendere sia l'oggetto del certificato di qualità aziendale ai servizi di outplacement che alle sedi mancanti.

Attualmente le sedi certificate sono Genova, Bologna e Siena, sebbene comunque per politica aziendale, tutte le risorse su tutte le sedi, incluse quelle non certificate, lavorino in qualità secondo le procedure e il sistema di qualità definito.

La Direzione è costantemente impegnata nello sviluppo e nell'attuazione del sistema di gestione della qualità sia nell'ottica di una gestione efficace dei processi definiti, sia nell'ottica del monitoraggio della soddisfazione dei Clienti e della loro percezione sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i requisiti.

A tal fine la Direzione definisce la politica per la qualità sulla base della mission e delle strategie aziendali, e si impegna costantemente a divulgare i contenuti della medesima coinvolgendo l'intera struttura aziendale nell'attuazione e nel perseguimento degli obiettivi correlati.

I principi fondamentali su cui si basa la politica per la qualità sono di seguito delineati:

- ✚ soddisfazione delle esigenze, delle necessità e delle aspettative del cliente;
- ✚ miglioramento continuo dei servizi offerti;
- ✚ soddisfazione del personale aziendale.

Essere certificati in qualità vuol dire infatti fornire sufficiente garanzia al mercato che Conform rispetti la normativa citata e quindi:

- ✚ abbia una gestione controllata del Sistema aziendale;
- ✚ abbia una chiara definizione di ruoli e responsabilità;
- ✚ le attività vengano documentate e registrate;
- ✚ ci sia un'ottimizzazione dei flussi di lavoro;
- ✚ abbia individuato e adottato strumenti per il miglioramento dei diversi processi.

A partire dai contenuti definiti nel presente documento, si precisa che, implicitamente, l'obiettivo primario e comune a tutte le Direzioni, sedi, aree è quello di farsi promotore e portatore verso ciascuna risorsa della politica per la qualità definita e adottata, dell'intero Sistema di qualità aziendale, nonché della necessità e dell'importanza del contributo che ciascuno in azienda deve apportare con le proprie attività all'efficacia e all'efficienza dei processi aziendali.

Tale documento dovrà, quindi, strategicamente ispirare a far convergere verso obiettivi comuni le attività di tutte le risorse in azienda.

La Direzione ha individuato gli obiettivi da perseguire a tutti i livelli nello svolgimento delle proprie attività lavorative e strettamente legati ai principi base della politica:

- ✚ attenta analisi dei requisiti iniziali al fine di proporre al cliente il servizio più adatto dal punto di vista tecnico ed economico;
- ✚ erogazione di un servizio sempre aderente ai parametri esplicitati nei contratti;

- ✚ rispetto degli impegni assunti anche attraverso un attento e continuo monitoraggio del contratto e del servizio erogato, e se necessario adattando il processo produttivo alle particolari esigenze del cliente in corso d'opera;
- ✚ massima chiarezza e trasparenza nella gestione dei rapporti;
- ✚ la risoluzione tempestiva ed ottimale di eventuali criticità;
- ✚ ottimizzazione dei tempi di risposta in relazione alla qualità del servizio;
- ✚ superamento delle aspettative del cliente;
- ✚ attenzione al rispetto dei requisiti cogenti, al fine di prevenire e risolvere qualsiasi non conformità;
- ✚ accurata selezione dei fornitori secondo definiti parametri, richiedendo agli stessi di perseguire standard qualitativi elevati sia negli acquisti di materiali che nella prestazione di servizi che possono influenzare la qualità del prodotto e servizio finale;
- ✚ sviluppo di adeguate metodologie e attività di monitoraggio e valutazione del servizio erogato, e più in generale di tutti i processi che influenzano la qualità del servizio.

Il coinvolgimento continuo e costante del personale a tutti i livelli avviene attraverso azioni di valorizzazione, motivazione e formazione delle risorse umane. In tal senso l'azienda, attraverso le strutture apicali e di vertice, si fa promotrice della politica per la qualità nei confronti di ciascuna risorsa aziendale, con attenzione focalizzata a tutto il personale che esegue attività rilevanti ai fini della qualità del servizio finale e della soddisfazione del cliente.

Tutto il personale deve essere a conoscenza della politica aziendale per la qualità e dei suoi obiettivi, al fine di impegnarsi costantemente e contribuire con le proprie attività al raggiungimento della stessa.

Dal momento che uno dei principi ispiratori della politica per la qualità è la soddisfazione del personale aziendale, la Direzione :

- ✚ ha realizzato al suo interno il progetto ERA per realizzare azioni positive per la conciliazione lavoro-famiglia . Approvato e finanziato per la prima volta nel 2005 con i fondi stanziati dalla Legge 53/2000 (art.9 lett.a) ha permesso di introdurre in azienda forme di flessibilità dell'orario di lavoro per consentire ai lavoratori di conciliare i tempi dedicati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla cura dei figli. Il progetto, promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia, prevede azioni di conciliazione dei tempi di lavoro con gli impegni famigliari a favore dei dipendenti con determinati requisiti e che ne facciano specifica richiesta. L'intento è stato quello di integrare le misure adottate nel precedente progetto ERA (banca ore, flessibilità orario, telelavoro, ecc.) con nuove azioni innovative (in particolare formazione per le mamme rientranti dalla maternità e riconoscimento di un bonus mensile per le spese di accudimento bimbi o parenti non autosufficienti); l'obiettivo è stato quello di sperimentare queste misure per verificarne l'utilità a favore dei lavoratori e la sostenibilità nel tempo per l'impresa con la finalità di dare continuità all'attivazione di iniziative analoghe anche in futuro. Il progetto si è concluso il 31 marzo 2014;
- ✚ per venire incontro alle esigenze di flessibilità dei propri dipendenti, ha ampliato la finestra oraria in entrata e reso flessibile la durata della pausa pranzo. E' infatti possibile, compatibilmente con le esigenze produttive e le attività eventualmente svolte presso i clienti, usufruire di 1,5 ore di flessibilità nell'orario di entrata e di scegliere la durata della pausa pranzo da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 2 ore. In questo modo l'azienda ritiene di massimizzare l'apporto di ciascun dipendente aiutandolo a conciliare i tempi dedicati al lavoro e alla vita personale. Questa misura è stata introdotta in via sperimentale nel giugno 2010 e continua ad essere attiva;

L'azienda si impegna formalmente ad attuare il sistema di qualità e a verificare il costante rispetto dello stesso e dei requisiti della norma.

Il miglioramento continuo del sistema e l'efficacia dei suoi processi, trova forma:

- ✚ attraverso la diffusione continua e costante della politica per la qualità e i suoi obiettivi;
- ✚ nell'individuazione di opportune attività di miglioramento;
- ✚ attraverso l'impegno costante della Direzione nel riesaminare il sistema stesso e la politica per la qualità, nonché nella revisione di entrambi se necessario;
- ✚ nell'individuazione di criticità organizzative che influiscono internamente e nei rapporti con i clienti, e sui servizi erogati;
- ✚ nel monitoraggio continuo dei processi e nell'analisi delle misurazioni;
- ✚ riducendo le inefficienze interne attraverso l'impegno di tutte le strutture aziendali, coinvolte nell'attuazione del sistema e della politica per la qualità, nell'individuazione di criticità e nella definizione di opportunità di miglioramento.