

Politica della Qualità di Aforisma

Il CDA di Aforisma, con riferimento al contesto in cui l'organizzazione opera, alle relazioni con le parti interessate, ha ritenuto necessaria l'adozione di un sistema di gestione qualità con lo scopo di definire e monitorare tutti i processi in ottica di miglioramento continuo, e di accrescere continuamente ed in maniera crescente la soddisfazione dei propri utenti tenendo conto di tutti i requisiti presenti.

Aforisma opera con riferimento ai principi ispiratori e alla linea culturale delle ACLI di cui è emanazione, s'impegna nella formazione integrale della persona, e coerentemente persegue i seguenti obiettivi:

- la promozione morale, culturale e civile dei lavoratori e dei cittadini nel quadro di un sistema di educazione permanente;
- l'orientamento e la realizzazione di iniziative ed interventi connessi alle politiche attive del lavoro;
- la valorizzazione professionale delle forze di lavoro di tutti i settori delle attività produttive.

Per la realizzazione degli scopi suddetti, Aforisma, anche in collaborazione con gli altri settori e servizi specifici delle ACLI, promuove e realizza in tutti i campi delle attività produttive e di servizio:

- interventi per la promozione culturale e sociale, per la valorizzazione professionale e per il primo inserimento lavorativo di giovani ed adulti;
- iniziative finalizzate alla promozione civica, morale, culturale e professionale dei giovani ed adulti, di migranti, diversamente abili, emarginati o a rischio di emarginazione, per favorirne l'integrazione sociale e l'inserimento nel mondo del lavoro;
- interventi connessi all'attuazione delle politiche di azioni positive e per le pari opportunità tra uomini e donne anche nel campo del lavoro;
- interventi nell'ambito dei rapporti di formazione-lavoro e per la promozione, organizzazione e gestione delle attività connesse ai processi di mobilità, riconversione, riqualificazione e ristrutturazione;
- informazione, orientamento e consulenza sulle tematiche del mercato del lavoro e sensibilizzazione sulle esigenze formative ad esso connesse;
- formazione e aggiornamento ricorrente del personale direttivo e degli operatori culturali, tecnici ed organizzativi;
- collaborazioni con organismi pubblici e privati sia a livello Nazionale che a livello Europeo, finalizzate a ricerche, studi e sperimentazioni;
- interventi di promozione e di assistenza tecnica per la realizzazione dei sistemi formativi e delle politiche del lavoro nei Paesi in via di sviluppo;
- attività di valorizzazione dei partenariati transnazionali nel quadro dell'uropeizzazione delle politiche formative e del lavoro.
- **Mantenere attivi, agendo in un ottica di qualità quindi di miglioramento continuo tutti i settori di intervento quali :**
 - **Area aziendale**
 - **Area sociale**
 - **Area dei servizi formativi**
 - **Area servizi rivolti a studenti universitari**
 - **Area Enti locali**
 - **Area studi e ricerche**
 - **Area rapporti internazionali**

Il presidente del Consiglio di Amministrazione di Aforisma ha stabilito che Sistema di Gestione Qualità deve includere tutti i servizi, le modalità di gestione monitoraggio e controllo, la valutazione dei rischi e delle opportunità, i requisiti delle parti interessate, tutto quanto ha totale impatto sull'esito dei risultati finali dei servizi erogati stabilendo quali obiettivi :

- Migliorare, il livello di qualità del servizio e mantenere le eccellenze raggiunte.
- Offrire servizi di qualità pur mantenendo una sostenibilità finanziaria per chi vi accede sia grazie a una valutazione oculata dei costi/ricavi sia grazie alla ricerca di strumenti di sostegno per l'accesso ai servizi come bandi, voucher, microcrediti.
- Lavorare tenendo presente il criterio della centralità e della tutela della "persona".
- Identificare le esigenze e le aspettative dei clienti /utenti esterni ed impegnarsi a soddisfarne i requisiti individuati e non;
- Elaborare e diffondere all'interno della cooperativa la Politica della Qualità adottata, contenente le strategie aziendali che servano da quadro di riferimento per la definizione degli Obiettivi per la Qualità Aziendale;
- Comunicare le esigenze dei committenti a tutti coloro che sono coinvolti e contribuiscono alla realizzazione dei servizi realizzati da Aforisma;

- Monitorare attraverso un sistema formalizzato ed efficace il livello di soddisfazione degli utenti/clienti
- Acquisire nuovi clienti, ampliare partenariati sul territorio;
- Mantenere la comunicazione e le sinergie all'interno del Sistema Acli a tutti i livelli, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale
- Attivare un adeguato sistema di controllo del SGQ che consenta la misurazione delle attività, il superamento dei problemi, l'attuazione di verifiche e riesami;
- Il corretto utilizzo delle non conformità e dei reclami, attivando un processo di gestione efficace nel canalizzare le indicazioni di ritorno da questi strumenti
- Perseguire il miglioramento continuo attraverso la rilevazione della Qualità Erogata e Percepita con strumenti in grado di dare una risposta utile ai fini del miglioramento continuo;
- Mettere a disposizione le risorse necessarie per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento della certificazione Qualità.

Al fine di perseguire tali obiettivi il Presidente del CdA di Aforisma attua la seguente delega:

Alla Direzione la responsabilità e l'autorità per predisporre un Sistema di Gestione per il perseguimento degli obiettivi strategici sopra citati; di assicurare che i processi del sistema siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati; di relazionare annualmente al CdA; nonché di promuovere la consapevolezza dei bisogni e delle aspettative dei clienti nell'ambito di tutta l'organizzazione;

al RGQ la responsabilità e l'autorità per redigere la documentazione del SGQ aziendale, coordinare e se necessario, eseguire le verifiche interne, relazionare alla Direzione annualmente sull'andamento del SGQ, assicurare che le prescrizioni del presente del manuale Qualità vengano attuate e mantenute attive nel tempo.

Il coinvolgimento del personale a tutti i livelli nel collaborare attivamente alla realizzazione e al mantenimento del SGQ apporta valore aggiunto agli obiettivi strategici di Aforisma.

Per il raggiungimento degli obiettivi Qualitativi sopra citati la Direzione Aziendale ritiene di dover intraprendere alcune azioni di fondamentale importanza:

- mantenimento di un SGQ IN CONFORMITA' ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015 al fine di individuare con chiarezza compiti e responsabilità per prevenire inefficienze che possono generare ingiustificati ritardi o disfunzioni nell'erogazione del servizio ;
- avvio di un sistema di monitoraggio della soddisfazione interna e esterna dei clienti/utenti;
- gestione dei disservizi che si possono manifestare attraverso reclami della clientela;
- gestione delle non conformità nell'ottica del miglioramento continuo;
- impiego di personale in possesso di competenze adeguate e di consapevolezza necessaria al fine di ottemperare gli standard concordati

incremento della professionalità mediante una costante attività di aggiornamento e formazione continua del personale a tutti i livelli;

- definizione di obiettivi misurabili specifici a breve e medio termine;
- garantire la programmazione e gestione delle risorse umane strutturali finanziarie;
- rispetto degli impegni contrattuali;
- rispetto della normativa vigente;
- rispetto della normativa sulla privacy;
- rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- monitoraggio costante della Qualità Erogata e della Qualità Percepita

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente determinata ad accrescere la rete di clienti e partner ad accrescere la propria efficacia sul mercato anche e soprattutto attraverso la cura della customer satisfaction e improntata al rispetto e alla cura dei propri collaboratori.

Le Politiche per la Qualità vengono presentate al personale di Aforisma attraverso apposita riunione e affisso nella apposita bacheca;

La Direzione in fase di Riesame ne verifica la continua idoneità e coerenza.

Pisa , 06/03/2017

Il Presidente

Il Direttore

Il R.G.Q.