

	DIFFUSIONE DEI PRINCIPI DELLA QUALITÀ'	AM02
	Allegato al Manuale	Data: 30/03/2018 Ed.6 Rev. 0 Pagina 1 di 2

OGGETTO: Diffusione della politica per la Qualità di Promolimpresa-Borsa Merci

Promolimpresa-Borsa Merci, Azienda speciale della Camera di Commercio di Mantova, è un organismo che tra i propri fini statuari pone la formazione come una delle sue attività fondamentali a supporto dell'economia locale. Dopo aver ottenuto l'accreditamento al riguardo, l'azienda speciale ha deciso di certificare questa branca di attività, con la consapevolezza che per operare nel mercato di riferimento il controllo dei fattori che influenzano la qualità del prodotto e/o del servizio fornito è un elemento fondamentale per il successo delle proposte formative.

La capacità di fornire prodotti e/o servizi di qualità affidabile è legata alla realizzazione di un Sistema di Qualità aziendale, che Promolimpresa-Borsa Merci ha inteso introdurre secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015.

A tale scopo e al fine di migliorare e consolidare le prestazioni aziendali, la propria immagine e competitività, l'azienda ritiene la certificazione del processo formativo funzionale ai seguenti obiettivi:

- **analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente e collaborare per una compiuta definizione dei fabbisogni, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione;**
- **rispettare gli standard qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;**
- **garantire al cliente la documentazione idonea a consentirgli la immediata e piena utilizzazione del prodotto e/o servizio fornito;**
- **coinvolgere i fornitori come parte integrante dell'azienda nel raggiungimento dei livelli di qualità fissati e responsabilizzarli ai fini di una garanzia totale.**
- **la sensibilizzazione, la formazione ed il coinvolgimento di tutti i collaboratori dell'azienda;**
- **il continuo miglioramento dei prodotti, dei processi e del servizio resi al cliente attraverso una azione di monitoraggio continua di tutti i processi interni e dei prodotti forniti dall'azienda.**

Nel 2014, a seguito dell'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro l'azienda speciale ha certificato anche questa branca d'attività.

La certificazione di tale processo è funzionale ai seguenti obiettivi:

- Favorire la crescita delle competenze professionali nel nostro territorio
- offrire nuove prospettive occupazionali e di impresa
- governare il processo virtuoso di inserimento lavorativo ponendoci come intermediari tra il mondo dell'impresa e chi cerca lavoro
- favorire la ripresa economica

Il rispetto delle prescrizioni e degli indici di accreditamento regionale

Obiettivi di questo tipo richiedono un sistema di conduzione aziendale che, attraverso la definizione precisa delle funzioni, delle responsabilità, delle procedure operative e delle risorse, consenta di individuare eventuali punti di debolezza della struttura interna e del prodotto o del servizio fornito e che autonomamente adotti azioni correttive volte al miglioramento continuo.

Questa politica della qualità è in accordo con le prescrizioni delle norme UNI EN ISO 9001:2015. La certificazione del Sistema Qualità aziendale, per la parte della formazione e del lavoro, attesta che Promolimpresa-Borsa Merci può garantire un prodotto standardizzato, ma anche personalizzato, secondo i canoni previsti dalle norme.

La politica della qualità, nel perseguire gli obiettivi descritti, permetterà anche:

- un'ottimizzazione dei costi aziendali, con l'eliminazione delle cause di non conformità che incidono negativamente sul bilancio aziendale e una razionalizzazione degli aspetti organizzativi interni;
- di raggiungere più facilmente l'auspicato soddisfacimento delle richieste del cliente.

Altro risultato previsto e di grande importanza è, senza dubbio, la crescita di immagine verso l'esterno che la certificazione del Sistema Qualità porta all'azienda; esso sostanzialmente si coniuga, dal punto di vista interno, con il vantaggio derivato dalla presa di coscienza delle inefficienze aziendali e dal miglioramento nella gestione dei processi di lavoro, tanto dal punto di vista quantitativo che da quello qualitativo.

 Promolimpresa Borsa Merci <small>AZIENDA SPECIALE Camera di Commercio Mantova</small>	DIFFUSIONE DEI PRINCIPI DELLA QUALITA'	AM02
	Allegato al Manuale	Data: 30/03/2018 Ed.6 Rev. 0 Pagina 2 di 2

La politica aziendale della qualità che si intende realizzare attraverso la certificazione è basata su una procedura di controllo che, opportunamente distribuita sulle criticità del processo aziendale, offre le migliori garanzie di esecuzione delle attività stesse. A tale scopo l'azienda ha predisposto, una serie di documenti che le consentono di:

- identificare, definire e pianificare tutte le attività necessarie per sviluppare il processo formativo e di gestione dei servizi al lavoro secondo quanto previsto dalle norme;
- identificare tra le attività del processo quelle critiche;
- identificare, definire e pianificare le attività di verifica e di controllo per le attività critiche;
- identificare, definire e pianificare la sequenza operativa delle fasi necessarie alla corretta esecuzione dell'attività;
- definire il più compiutamente possibile le modalità operative di tali fasi, con particolare riguardo a quelle attività critiche, predisponendo adeguate indicazioni scritte (procedure o istruzioni operative), laddove la loro assenza, in relazione alla preparazione e alla esperienza del personale, possa pregiudicare il loro corretto svolgimento;
- assegnare il personale, le attrezzature e le apparecchiature adeguate allo svolgimento delle suddette fasi;
- identificare la documentazione di riferimento;
- assicurare la disponibilità delle risorse pianificate in termini di personale, attrezzature, apparecchiature e documentazione di riferimento;
- assicurare un adeguato ambiente di lavoro;
- identificare e definire il criterio di accettazione con il quale valutare la conformità di ogni singola fase agli obiettivi prefissati rispetto alle verifiche cui sottoporla, con particolare riguardo alle attività critiche;
- registrare l'esecuzione delle fasi e le eventuali non conformità rilevate;
- registrare lo stato di sviluppo delle fasi e di conformità rispetto alle verifiche previste;
- analizzare statisticamente le registrazioni effettuate, per migliorare continuamente le varie fasi e attività.

I documenti che definiscono il Sistema Qualità aziendale, sono così individuati e suddivisi per classi. Il manuale della qualità costituisce il documento guida del sistema di qualità aziendale, esso indica, in forma sintetica, le disposizioni e i criteri adottati per l'attuazione della politica per la qualità aziendale, specificando le relative responsabilità.

Le procedure sono riferite a specifiche attività che hanno influenza sulla qualità, descrivendo in maggior dettaglio, rispetto al manuale, la sequenza delle attività, le responsabilità, i documenti da emettere, ecc.

Le specifiche e istruzioni sono utilizzate dai singoli operatori come guida all'esecuzione di particolari attività. Le esigenze mutevoli della domanda del mercato della formazione e il sistema "flessibile" che Promolimpresa-Borsa Merci intende utilizzare, a dispetto delle prescrizioni precise dettate dalle norme, sono funzionali al perseguimento di una politica della qualità basata sul continuo adeguamento della nostra struttura ai fabbisogni-individuati e del sistema di certificazione aziendale che, volta per volta, sarà plasmato sulle attività svolte al riguardo dall'Azienda.

La Direzione

Rev.	Emesso dalla Direzione	
0	Data: 30/03/18	Firma

