



quadrifor

ISTITUTO BILATERALE
PER LO SVILUPPO DELLA
FORMAZIONE DEI QUADRI
DEL TERZIARIO

POLITICA DELLA QUALITÀ





La **Mission** che l'Istituto Quadrifor si propone è:

1) sul piano formativo Quadrifor opera al fine di realizzare al meglio la partecipazione delle Aziende e dei Quadri iscritti alle finalità di sviluppo professionale, attraverso la partecipazione attiva ai corsi, ai seminari, ai convegni, e ad altre iniziative (e servizi) funzionali alla formazione.

La trasformazione e la crescita che ha subito negli anni l'Istituto, risponde ad alcune esigenze fondamentali:

- diversificare l'offerta formativa attraverso l'individuazione di nuove aree di intervento e di nuove professionalità dei quadri in risposta al mutato contesto del mercato del lavoro;
- fornire ai Quadri iscritti una adeguata formazione per una rapida crescita professionale, tenendo conto dei mutamenti causati nel mondo produttivo dalla innovazione tecnologica (una buona formazione, la capacità di acquisire nuove conoscenze, l'attitudine a risolvere problemi, gestire il "change management");
- offrire una formazione qualificata al servizio degli iscritti;
- migliorare la qualità dei processi formativi e responsabilizzare sempre di più la categoria dei quadri rispetto ai temi delle competenze professionali e della centralità della formazione come "dimensione costante e fondamentale del lavoro".

1) sul piano gestionale il miglioramento qualitativo del servizio di formazione e delle sue procedure interne attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e la realizzazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Ciò comporta l'avvio di un processo innovativo di riorganizzazione delle strutture interne e del continuo miglioramento della qualità del servizio offerto e della sua *affidabilità* organizzativa e professionale.

Le **Finalità** condivise con tutta l'Organizzazione sono:

- A) Diffusione in tutto il personale di una "cultura di qualità" orientata verso i risultati con attitudine operativa a rilevare e misurare gli obiettivi di ogni procedura per un reale miglioramento dei servizi erogati;



- B) Applicazione delle norme di qualità per il miglioramento degli interventi metodologici-formativi nelle tecniche di trasmissione delle conoscenze e degli strumenti organizzativi;
- C) Valorizzazione ottimale di tutte le risorse professionali.

Per realizzare una politica di Qualità e monitorare i propri processi fondamentali, Quadrifor ha individuato i seguenti **obiettivi prioritari**:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, prestando la massima attenzione sia al contesto in cui opera che al consolidamento dei rapporti con i propri Clienti e Stakeholders, attraverso lo sviluppo di un'Organizzazione costantemente presente e pronta ad impegnare tutte le proprie risorse per soddisfare le esigenze ed aspettative dei Clienti.

- **la soddisfazione delle parti interessate (Stakeholders, Clienti, Dipendenti, Fornitori).**

Per meglio comprendere le esigenze ed aspettative del Cliente vengono esaminate dettagliatamente le informazioni provenienti dal Sistema Gestione Qualità con successive statistiche ed analisi.

Tutti i Fornitori sono selezionati e monitorati in base agli standard di qualità;

- **il rispetto degli impegni contrattuali** attraverso la cura del Cliente sia durante che alla conclusione dei rapporti contrattuali.

L'attuazione di questa Politica per il raggiungimento degli obiettivi prioritari stabiliti ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti di tutte le risorse dell'Organizzazione;
- promuovere lo sviluppo delle competenze di tutto il personale, favorendo l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne ed attivando azioni di formazione permanente;



- individuare i rischi operativi dei processi aziendali, monitorarli a cura delle singole funzioni a secondo delle responsabilità, ruoli, compiti all'interno dei singoli processi;
- progettare e gestire le modifiche di attività, o processi allo scopo di minimizzare i rischi associati.
- definire gli obiettivi di miglioramento della Qualità, anche attraverso l'utilizzo di indicatori prestazionali e verificarne periodicamente il raggiungimento avviando, se necessario, opportune azioni correttive;
- gestire consapevolmente i propri processi aziendali nelle fasi di operazione normali e di transizione, al fine di tenere sotto controllo, eliminare ove possibile e minimizzare progressivamente ogni significativo rischio operativo di processo, in accordo con l'attuale stato della conoscenza tecnologica per quanto economicamente praticabile e nella logica del miglioramento continuo;
- selezionare adeguatamente i fornitori mettendoli nella condizione, attraverso il supporto di una documentazione idonea, di poter fornire servizi e prodotti coerenti con le necessità aziendali;
- mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività;
- identificare e registrare le eventuali non conformità e promuovere l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate;
- valorizzare il know-how posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro, materiali ed esperienze;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione, oltre che l'integrità del sistema di gestione stesso;
- identificare le normative e le altre prescrizioni applicabili;
- definire le modalità e le responsabilità relative all'operatività, alle modifiche e allo sviluppo dei servizi;
- controllare e riesaminare periodicamente l'efficacia del sistema di gestione della qualità e definire le modifiche necessarie per il suo miglioramento.



La Direzione di Quadrifor ha definito la Politica per la Qualità assicurando che:

- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti cogenti e a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione;
- sia disponibile come informazione documentata;
- sia comunicata, compresa, applicata e sostenuta all'interno dell'organizzazione a tutti i livelli;
- sia disponibile alle parti interessate rilevanti: Stakeholders, Clienti e Fornitori, che con il loro operato concorrono al successo aziendale e riesaminata per accertarne la continua idoneità.

Ulteriori obiettivi verranno definiti annualmente in sede di riesame da parte della direzione e descritti nella matrice degli obiettivi.

Quadrifor, in un'ottica culturale di miglioramento continuo utilizza come modello di riferimento **la normativa UNI EN ISO 9001:2015** per l'Autovalutazione di Azienda e per un conforme raggiungimento degli obiettivi pianificati.

Roma 03/02/2020

Il Direttore
Ilaria Di Croce