

POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ

PQ
Rev. 2021

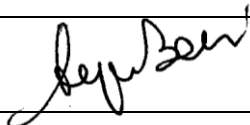
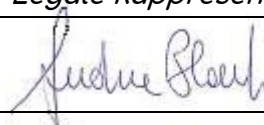
INDICE

1. Presentazione di Artami.....	2
2. Principi di riferimento per promuovere la qualità.....	3
3. Impegni per la qualità nei servizi dell'Agenzia Formativa.....	4
4. Impegni per la qualità dei servizi dell'Agenzia di Ricerca e Selezione del personale	5
5. Ulteriori impegni per la qualità.....	6

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Posizione</i>	<i>Modifiche e motivazione</i>
02	25/05/2021	Tutto il documento	
01	13/03/2020	Tutto il documento	Inserimento dell'Agenzia di Ricerca e Selezione nel campo di applicazione
00	03/08/2018	Tutto il documento	Prima stesura

Compilata da Direttore

*Approvata da
Legale Rappresentante*

1. Presentazione di Artami

ARTAMI srl è un'impresa promossa dall'iniziativa del Consorzio Zenit, cooperativa sociale consortile che dal 1989 opera in ambito dei servizi educativi, sociali, socio-sanitari, sanitari e della formazione. Dalla realtà consortile, infatti sono nate alcune imprese la cui finalità è quella di fornire una serie di servizi alle cooperative sociali associate, ad enti del Terzo Settore e alle imprese che operano nei settori sopra indicati.

Tra queste imprese, ARTAMI ha come specifica *mission* aziendale la promozione di servizi dedicati:

- alla formazione professionale e continua, sia destinati a singoli cittadini che a personale appartenente ad organizzazioni e imprese;
- alla gestione organizzativa, ed in particolare delle risorse umane, in Enti del Terzo settore e imprese.

L'apprendimento continuo, da realizzarsi in ogni fase e contesto della vita, è un diritto della persona che solo recentemente è emerso con molta chiarezza e che sta dimostrando tutta la sua importanza per rendere capaci i singoli cittadini, le organizzazioni, le imprese, le comunità locali e le realtà nazionali di rispondere alle grandi sfide che i processi della globalizzazione e dell'innovazione tecnologica stanno ponendo ai diversi livelli.

L'impegno per la formazione continua richiede, innanzitutto, di partecipare alla costruzione di un sistema di offerta di percorsi che siano in grado di aiutare ogni persona, sia essa considerata come lavoratore all'interno di un'organizzazione o come cittadino nel suo contesto socio-culturale, a divenire sempre più capace di guidare il proprio percorso di apprendimento, sviluppo e innovazione delle proprie competenze (di base, trasversali, professionali, ecc.)

Tra i destinatari dei propri servizi, Artami riserva una particolare attenzione agli Enti del Terzo Settore (cooperative e imprese sociali, associazioni di volontariato o di promozione sociale, fondazioni, Enti religiosi, ecc.), che, negli ultimi anni, anche a seguito delle recenti riforme del quadro legislativo, costituiscono un settore di impiego in continua espansione e cambiamento, perché direttamente investito dalle dinamiche di trasformazione di tipo sociale, culturale, economico, politico-amministrativo dei sistemi complessi in cui vive e si sviluppa: il sistema dell'istruzione e della formazione, il sistema dei servizi per il lavoro, i sistemi di welfare e sanitari regionali, ecc.

Tali dinamiche determinano anche una continua trasformazione della natura e delle caratteristiche dei bisogni delle persone a cui i servizi intendono dare risposta e, di conseguenza, impongono ai diversi Enti la necessità di operare al loro interno modifiche non solo di tipo organizzativo, ma soprattutto di or-

SGQ Artami srl	POLITICA PER LA QUALITÀ	PQ Rev. 2021
-------------------	--------------------------------	-----------------

dine culturale, al fine di migliorare la propria capacità di conseguire gli obiettivi di benessere e qualità di vita, di inclusione sociale, di promozione umana a favore delle persone alle quali sono destinati i loro interventi.

Proprio per costruire un sistema di offerta qualificata e integrata di servizi per la formazione continua e lo sviluppo organizzativo, Artami ha conseguito, a livello regionale:

- nel gennaio 2017, l'autorizzazione al funzionamento come attività di Agenzia di Ricerca e Selezione del personale, divenuta definitiva nel 2019;
- nel settembre 2018, successivamente al conferimento del ramo d'azienda da parte del Consorzio Zenit, l'accreditamento come Agenzia Formativa.

Attraverso l'integrazione delle attività delle due agenzie, Artami è in grado di offrire:

- a singoli cittadini e professionisti, un catalogo di attività formative per la qualificazione professionale e la formazione continua, in particolare delle figure del settore sociale, educativo, formativo e socio-sanitario;
- un sistema di offerta di servizi per la gestione delle risorse umane, destinate in via prioritaria agli Enti del Terzo Settore ed in particolare quelle che operano nell'ambito dei servizi alla persona, cercando di rispondere in modo personalizzato alle specifiche esigenze organizzative di questo particolare genere di organizzazioni che, negli ultimi anni, stanno vivendo un momento di forte sviluppo e trasformazione;
- un'attività di consulenza organizzativa, soprattutto per rispondere alle richieste legate al possesso dei requisiti previsti dai diversi sistemi di autorizzazione e accreditamento e/o dalle diverse norme che interessano il funzionamento delle attività (privacy, sicurezza, tutela ambientale, responsabilità degli amministratori, ecc.).

2. Principi di riferimento per promuovere la qualità

Per garantire un alto livello di qualità nelle attività delle due Agenzie, Artami ha definito un proprio Sistema di Gestione e controllo della Qualità in base ai principi e le norme del Sistema ISO 9001, fra i quali si evidenzia:

- 1) **la valorizzazione delle risorse umane**, mediante piani di formazione e altre attività di sensibilizzazione alla filosofia aziendale della qualità, in modo da assicurare il coinvolgimento attivo del personale nell'individuazione e realizzazione degli obiettivi di qualità, nella definizione dei processi e delle procedure, nell'attuazione dei controlli.

SGQ Artami srl	POLITICA PER LA QUALITÀ	PQ Rev. 2021
-------------------	--------------------------------	-----------------

- 2) Il mantenimento dell'attenzione dell'organizzazione focalizzata sul cliente che, da un lato, si concretizza con la sensibilizzazione di tutti gli addetti rispetto all'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso, e, dall'altra, al monitoraggio costante della qualità attesa/percepita dal cliente.
- 3) La definizione e diffusione dei documenti del SGQ, nell'attuazione delle procedure e dei controlli, nella verifica e nel miglioramento continuo dei servizi promossi.
- 4) La definizione e la diffusione della Politica Aziendale per la Qualità, lo strumento cui vengono definiti e comunicati all'esterno la filosofia aziendale e gli obiettivi generali per la qualità.
- 5) La pianificazione annuale degli obiettivi per la qualità per ognuna delle Agenzie e l'individuazione, per ciascuno degli obiettivi, di indicatori di risultato che consentano la misurazione del livello di performance.
- 6) L'effettuazione di monitoraggi, analisi e riesami periodici delle attività al fine di verificare il conforme funzionamento delle Agenzie, misurarne i risultati, individuare le criticità da correggere e attuarne il miglioramento continuo, secondo la logica del PDCA.

3. Impegni per la qualità nei servizi dell'Agenzia Formativa

La mission dell'Agenzia Formativa ARTAMI è quella contribuire al miglioramento e innovazione delle competenze professionali dei cittadini e l'efficacia operativa degli Enti che ad essa si rivolgono attraverso la progettazione, organizzazione, gestione, controllo e verifica di attività formative finalizzate alla qualifica, alla certificazione delle competenze e all'aggiornamento professionale, in particolare per il settore sociale, socio-sanitario, sanitario ed educativo, anche con accreditamento ECM, MIUR e presso ordini, collegi e associazioni professionali.

Al fine di raggiungere con le diverse attività formative il massimo livello di efficacia nel raggiungere gli obiettivi prefissati e di soddisfazione dei propri Clienti, siano essi singoli cittadini o Enti pubblici, privati o del Terzo Settore, Artami ha definito i seguenti impegni per porre al centro di tutte le attività dell'Agenzia Formativa il cliente diretto e indiretto e garantire il pieno coinvolgimento del personale e delle parti interessate esterne.

Artami riconosce come primo e prioritario impegno organizzativo a favore della qualità dei servizi erogati dall'Agenzia Formativa, l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) a tutti i processi e le attività dell'organismo formativo.

SGQ Artami srl	POLITICA PER LA QUALITÀ	PQ Rev. 2021
-------------------	--------------------------------	-----------------

Tutto il personale che opera nell'Agencia Formativa è sensibilizzato, formato e coinvolto nelle diverse fasi di funzionamento del sistema, dalla sua pianificazione ai momenti di verifica e valutazione di efficacia. Di qui l'impegno di adottare tutte le misure necessarie ad assicurare, da parte dell'organizzazione, uno stile operativo efficace, efficiente, affidabile e rispondente alle necessità di tutte le parti interessate.

Oltre alla conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, il SGQ dell'Agencia è integrato con i dovuti riferimenti ai requisiti del sistema di Accreditamento degli Organismi Formativi della Regione Toscana.

Al fine di offrire percorsi formativi coerenti con le esigenze dei propri Clienti, l'Agencia assicura un'analisi approfondita del fabbisogno espresso dai territori in cui essa opera, oltre che dei requisiti espressi ed impliciti. A tale motivo, l'Agencia assicura, nei confronti del Cliente, l'applicazione di una serie di pratiche di ascolto (analisi della domanda, rilevamento soddisfazione, accoglienza e trattamento di segnalazioni e reclami, ecc.) i cui contenuti divengono punto di partenza per nuovi percorsi di miglioramento dell'offerta e dell'organizzazione dei servizi. Allo stesso tempo, l'Agencia è attenta a comunicare al cliente i propri obiettivi di qualità ed i risultati della valutazione del loro raggiungimento.

Dipendenti e collaboratori sono coinvolti e responsabilizzati nella costante attenzione al cliente e nella soddisfazione delle sue esigenze; ciò attraverso il rispetto dell'etica professionale, delle leggi e delle buone prassi e l'offerta di servizi personalizzati e coerenti con il bisogno espresso e/o rilevato.

4. Impegni per la qualità dei servizi dell'Agencia di Ricerca e Selezione del personale

La mission dell'Agencia di Ricerca e Selezione ARTAMI è quella fornire ad Enti, organizzazioni ed aziende, in particolare a quelle che operano nell'ambito dei servizi sociali, educativi, socio-sanitari, sanitari, formativi, una serie di servizi a supporto della gestione delle risorse umane, in particolare la definizione del fabbisogno organizzativo, del profilo del candidato, della ricerca e della selezione di persone adatte a ricoprire la funzione organizzativa.

Al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia nelle attività di ricerca e selezione e conseguire la piena soddisfazione dei propri Clienti, Artami ha definito i seguenti impegni per porre al centro di tutte le attività dell'Agencia il cliente diretto e indiretto e garantire il pieno coinvolgimento del personale e delle parti interessate esterne.

SGQ Artami srl	POLITICA PER LA QUALITÀ	PQ Rev. 2021
-------------------	--------------------------------	-----------------

Artami riconosce come primo e prioritario impegno organizzativo a favore della qualità dei servizi erogati dall'Agenzia di Ricerca e Selezione, l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) a tutti i processi e le attività della stessa.

Tutto il personale che opera nell'Agenzia di Ricerca e Selezione è sensibilizzato, formato e coinvolto nelle diverse fasi di funzionamento del sistema, dalla sua pianificazione ai momenti di verifica e valutazione di efficacia. Di qui l'impegno di adottare tutte le misure necessarie ad assicurare, da parte dell'organizzazione, uno stile operativo efficace, efficiente, affidabile e rispondente alle necessità di tutte le parti interessate.

Oltre alla conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, il SGQ dell'Agenzia è integrato con i dovuti riferimenti ai requisiti del sistema di Autorizzazione delle agenzie del lavoro della Regione Toscana.

Al fine di offrire servizi in linea con le esigenze dei propri Clienti, l'Agenzia assicura un'analisi approfondita del fabbisogno espresso dalle diverse organizzazioni. A tale motivo, l'Agenzia assicura, nei confronti del Cliente, l'applicazione di una serie di pratiche di ascolto (analisi della domanda, rilevamento soddisfazione, accoglienza e trattamento di segnalazioni e reclami, ecc.) i cui contenuti divengono punto di partenza per nuovi percorsi di miglioramento dell'offerta e dell'organizzazione dei servizi. Allo stesso tempo, l'Agenzia è attenta a comunicare al cliente i propri obiettivi di qualità ed i risultati della valutazione del loro raggiungimento.

Dipendenti e collaboratori sono coinvolti e responsabilizzati nella costante attenzione al cliente e nella soddisfazione delle sue esigenze; ciò attraverso il rispetto dell'etica professionale, delle leggi e delle buone prassi e l'offerta di servizi personalizzati e coerenti con il bisogno espresso e/o rilevato.

5. Ulteriori impegni per la qualità

Il Manuale della Qualità e la documentazione ad esso correlata costituiscono la formalizzazione che regola la pianificazione, la gestione ed il controllo delle attività aventi influenza sulla qualità delle prestazioni e dei servizi offerti. Ciò al fine di raggiungere gli obiettivi generali sopra enunciati e quelli più specifici stabiliti periodicamente dalla Direzione.

I contenuti del Manuale e della documentazione ad esso correlata sono opportunamente diffusi a tutti i collaboratori ed a tutti i soggetti interessati, per essere così continuo spunto di confronto, formazione e di miglioramento.

SGQ Artami srl	POLITICA PER LA QUALITÀ	PQ Rev. 2021
-------------------	--------------------------------	-----------------

Consapevole che, nelle attività delle due Agenzie, la qualità delle risorse umane influisce in maniera preponderante sulla qualità complessiva del servizio formativo, Artami si impegna al miglioramento continuo delle competenze dei propri dipendenti e dei propri collaboratori, attraverso la definizione di un Piano Formativo, e ad assicurare le migliori condizioni organizzative, favorendo la partecipazione, la condivisione degli obiettivi, l'applicazione di buone pratiche, il rispetto della dignità e delle pari opportunità, la sicurezza e il benessere organizzativo, l'adeguato riconoscimento economico in base ai risultati positivi dell'azienda e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il SGQ supporta Artami nel definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori di prodotti/servizi che hanno una ricaduta strategica sui servizi erogati, ma anche nell'attivare con loro forme di collaborazione finalizzate al miglioramento continuo del servizio, così come nel rispetto dell'ambiente.

Il SGQ intende consentire e garantire, infine, una gestione pianificata delle diverse risorse aziendali (umane, strumentali, finanziarie, ecc.) attraverso l'analisi dei rischi, idonei programmi di sviluppo, controlli sistematici sull'andamento aziendale e la conformità alle norme europee, nazionali e locali oltre che in riferimento alla qualità del servizio.

Per monitorare l'applicazione della Politica per la Qualità, la Direzione stabilisce degli obiettivi nel breve e nel medio termine e un Piano Annuale di miglioramento che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione, con i Clienti e Fornitori. La Politica per la Qualità viene riesaminata almeno una volta l'anno in concomitanza del riesame della Direzione. Artami si impegna a comunicare la Politica per la Qualità a tutto il personale, ai fornitori, ai clienti e alle parti interessate rilevanti per il SGQ

Firenze, 25/05/2021

Il Legale Rappresentante

Dr. Andrea Blandi

