

MISSION E POLITICA DELLA QUALITÀ SECONDO IALANAPIA REGIONALE DEL VENETO

Il contesto

La complessità e la dinamicità dell'attuale ambiente economico-sociale sollecitano lo sviluppo ed il consolidamento di un modello di formazione professionale e di orientamento al lavoro strettamente correlato ai fabbisogni del sistema delle imprese e della società.

Le tematiche connesse allo sviluppo dei processi formativi sono infatti sempre più collegate alla dinamicità dei cambiamenti normativi, produttivi, organizzativi, tecnologici, di mercato cui sono sottoposti i diversi comparti produttivi e le singole realtà aziendali.

È in questo contesto che si inserisce l'attività di IALANAPIA, volta a fornire servizi che devono essere in grado di esprimere un' immediata risposta ai bisogni sopra evidenziati, sia a livello territoriale che settoriale, fornendo un fattivo ed efficace contributo alla riduzione del miss-matching occupazionale e alla qualificazione/riqualificazione delle risorse umane.

La mission di IALANAPIA Regionale del Veneto

IALANAPIA Regionale del Veneto nasce con l'obiettivo di fornire al territorio servizi di formazione professionale, di orientamento e di ricerca e sperimentazione altamente qualificati e di proporsi come partner per tutti coloro che operano in tali ambiti e cercano un valido appoggio per lo sviluppo delle attività ad essi connesse.

IALANAPIA ha la convinzione che "l'evoluzione e lo sviluppo dei propri clienti e la crescita personale e professionale degli utenti sia fonte di sviluppo dell'Ente e più in generale della società e del territorio in cui opera".

IALANAPIA assume questa convinzione quale propria *mission* d'azienda.

A fronte di questa *mission* IALANAPIA, definisce una politica della qualità, nell'intento di stabilire indirizzi generali ed impegni concreti per il conseguimento dell'eccellenza organizzativa e dell'efficacia dei risultati dei servizi realizzati nell'ottica individuata dalla propria *mission*.

Il servizio di erogazione di IALANAPIA non si esaurisce quindi nella sua pura e semplice esecutività, ma intende fornire ai propri clienti e utenti una serie di *plus* che diano valore aggiunto al servizio proposto.

A conferma di questa mentalità, artefice dei buoni risultati finora raggiunti, IALANAPIA si è specializzata nell'erogazione di un'ampia offerta di servizi formativi e di orientamento, rivolta a ogni categoria di utenti.

IALANAPIA è alla costante ricerca di nuove metodologie e percorsi formativi in grado di rispondere alle esigenze di crescita professionale e culturale sia di chi è in attività sia di quanti invece nel mercato del lavoro devono inserirsi o reinserirsi.

In questa logica dinamica, IALANAPIA aumenta costantemente il proprio know-how, servendosi di personale altamente qualificato e di tecnologie aggiornate e innovative per rispondere concretamente ai reali bisogni formativi dei propri utenti, per soddisfare i quali IALANAPIA ha studiato, suggerito e avviato fattivi canali informativi.

Nella consapevolezza delle difficoltà che il raggiungimento degli obiettivi prefissati comporta, IALANAPIA si prefigge una politica di miglioramento continua e monitorata, che le permetta il raggiungimento il conseguimento di livelli di assoluta efficienza ed eccellenza.

Le strategie

Le strategie messe in atto sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo, al fine di fornire alla Direzione elementi per valutare il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre IALANAPIA intende stipulare e stringere alleanze, ovvero collaborazioni, con altri partner o *stakeholder* per lo sviluppo di nuove politiche commerciali ed attivare aperture a nuovi mercati.

Gli obiettivi

L'obiettivo generale è rappresentato dalla volontà di favorire lo sviluppo della cultura della formazione, quale strumento di promozione della persona, e di fornire un servizio in linea con le richieste del mercato e le aspettative dei clienti e degli utenti che implichi come conseguenza:

- stringere rapporti consolidati con il cliente/utente;
- un effetto virtuoso di passa-parola tra clienti/utenti;
- la fornitura di un servizio di elevata professionalità;
- il miglioramento dell'immagine di IALANAPIA;
- favorire una più marcata e qualificata visibilità sul territorio del sistema di formazione professionale.

Gli Strumenti

Gli strumenti utilizzati da IALANAPIA al fine di raggiungere l'obiettivo generale sono basati sullo sviluppo del Sistema Qualità e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali. Inoltre vengono definiti obiettivi specifici, intesi come esplicitazione degli obiettivi generali, divulgati e condivisi da tutte le funzioni aziendali.

Il Riesame della Direzione, effettuato di norma annualmente, è finalizzato a valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo generale e la validità ed attualità della Politica della Qualità.

Strumento fondamentale è rappresentato dalla crescita delle risorse umane che, perseguita attraverso un'efficace attività di formazione professionale, permette ad ogni operatore di IALANAPIA, grazie allo sviluppo della propria capacità preventiva di risolvere i problemi e di lavorare fattivamente per il raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale.

ATTENZIONE VERSO L'AMBIENTE

Un'azienda moderna non può non avere a cuore le sorti del pianeta e non impegnarsi per uno sviluppo sostenibile che preservi la ricchezza ed il benessere anche delle prossime generazioni. IALANAPIA ha ritenuto di dotarsi di una politica ambientale semplice, ma allo stesso tempo seria e impegnativa, che va al di là del giusto rispetto delle disposizioni di legge.

- Riteniamo che sia nostro dovere contribuire a uno sviluppo sostenibile attraverso il rispetto assoluto della legislazione a tutele dell'ambiente.
- Intendiamo mantenere un impegno costante per l'elaborazione di metodi finalizzati al risparmio delle risorse e conservazione dell'ambiente e il miglioramento continuo delle performance ambientali nelle soluzioni proposte ai nostri utenti/clienti.
- Vogliamo costantemente impegnarci per lo sviluppo ed il mantenimento di un "Ufficio Sostenibile", a basso impatto ambientale e a ridotto consumo di risorse.
- Intendiamo diffondere anche all'esterno la sensibilità verso il rispetto dell'ambiente ed il consumo responsabile delle risorse.
- Intendiamo diffondere la cultura della sostenibilità ambientale mettendo a disposizione progetti che puntano al green e rispetto ambientale.

Nell'obiettivo di perseguire costantemente la soddisfazione e la fidelizzazione dei nostri clienti, abbiamo deciso di sviluppare e mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 ed un sistema di gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001 ed ai principi indicati nella presente politica.

La politica per la qualità rappresenta infatti il quadro di riferimento per tutte le nostre attività: da essa nascono obiettivi annuali di miglioramento secondo le procedure definite nel Manuale Qualità.

La presente Politica sarà inoltre rivista annualmente al fine di valutarne l'attualità ed eventualmente adeguarla.

POLITICA PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER L'ISTRUZIONE E LA FORMAZIONE

La politica aziendale è definita dalla Direzione, coerentemente con le scelte strategiche che le sono proprie, ed è quindi diffusa a tutto il personale aziendale e dalle parti interessate (datori di lavoro, discenti, docenti e formatori, organizzazione di istruzione e formazione, enti statali e regionali). La diffusione viene condotta:

- internamente, mediante formazione ed informazione sia all'atto dell'assunzione che periodicamente;
- esternamente, mediante pubblicazione sul sito aziendale o attraverso specifiche mail.

In relazione alla Politica, la Direzione è impegnata nella messa in atto e nel mantenimento del SGF, ovvero nelle azioni di sviluppo dello stesso nell'ottica del miglioramento continuo. Ciò si evidenzia in particolar modo per mezzo:

- della definizione dell'analisi del contesto e dei rischi associati per il sistema di gestione dell'istruzione e della formazione;
- della periodica definizione di obiettivi per la normativa volontaria applicata (UNI ISO 21001);
- del periodico Riesame della Direzione, focalizzato alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- dall'analisi del grado di soddisfazione dei discenti e dei beneficiari (parti interessate).

Al fine di rispettare quanto stabilito nelle politiche e garantire il raggiungimento degli obiettivi, la Direzione ritiene fondamentale:

- coinvolgere, motivare e valorizzare le proprie risorse umane, attraverso la divulgazione della politica e degli obiettivi aziendali, utilizzando come strumento il SGF;
- individuare le criticità dei processi aziendali che concorrono all'erogazione del servizio ai discenti in modo da monitorarle e gestirle;
- individuare indicatori di processo per valutare il processo stesso e per stabilire obiettivi concreti e misurabili;
- definire iniziative per il miglioramento continuo monitorandole attraverso la definizione di indicatori e obiettivi;
- migliorare l'allineamento degli obiettivi e delle attività con la politica (comprese mission e vision); verificare periodicamente le prestazioni dei docenti e formatori;
- ispirare la propria politica ai principi dell'etica, considerando i propri collaboratori interni o esterni come una risorsa strategica e fondamentale per la crescita aziendale, garantendo che siano tutelati nei loro diritti fondamentali, formalizzati attraverso contratti di lavoro, ed impegnandosi a favorirne lo sviluppo professionale e la soddisfazione;
- incremento della responsabilità sociale attraverso l'erogazione di un'istruzione e formazione inclusiva ed equa per tutti;
- documentare e comunicare gli obiettivi e traguardi a tutti i livelli dell'organizzazione;
- ricercare l'apprendimento personalizzato ai discenti in particolare a quelli con esigenze speciali, ai discenti a distanza e all'opportunità di formazione continua;
- implementare ed applicare processi e strumenti di valutazione coerenti per dimostrare e aumentare l'efficacia e l'efficienza;
- perseguire una sempre maggiore credibilità dell'organizzazione;
- dimostrare il proprio impegno verso pratiche efficaci di gestione dell'istruzione e formazione;
- perseguire l'ampliamento della partecipazione delle parti interessate;
- garantire lo stimolo per l'eccellenza e l'innovazione.