

Politica aziendale

Anno: 2019_2020

Data di emissione: 29/11/2019

La Direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro il cliente diretto ed indiretto coinvolgendo il personale.

Per ottenere questi risultati, AFP applica un sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, integrando lo stesso con il sistema di Accreditamento della Regione Piemonte per i soggetti erogatori di Formazione ed Orientamento, al fine di creare tutte le sinergie utili al raggiungimento dell'obiettivo prioritario, quale la soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate.

La soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate viene perseguita attraverso l'analisi approfondita dei requisiti espressi ed impliciti al fine di individuare il servizio capace di soddisfare le proprie esigenze, nel rispetto dell'ambiente circostante. Obiettivo primario dell'AFP è perseguire il miglioramento continuo, la soddisfazione del Cliente. Pertanto, formalizza attraverso il presente documento, quanto già in modo implicito ed informale era patrimonio della direzione, rendendo pubblica la propria Politica Aziendale.

Attenzione alle Risorse Umane

Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso formazione e promuovendo l'autoformazione;
Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme, buone pratiche da loro applicabili e rispettando la dignità e le pari opportunità;
Condividere i successi e gli eventuali insuccessi che sono merito o demerito del Team e non di un singolo;
Offrire un ambiente lavorativo adeguato per quanto si deve fare e consono per quanto si deve apparire;
Ogni dipendente dell'AFP, per le proprie mansioni, dovrà partecipare alla mission aziendale;
AFP si impegna a comunicare la propria mission aziendale ai fini della qualità a tutto il personale, ai fornitori, ai clienti e alle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione qualità.

Attenzione al Cliente

Soddisfare le esigenze del Cliente, nel rispetto dell'etica professionale, offrendo il servizio in modo rapido, trasparente, flessibile e non offrendo un (generico) servizio;
Fidelizzare il Cliente anticipando i bisogni sia impliciti che inespressi;
Offrire, far accettare e condividere servizi eticamente corretti e svolti nel rispetto di norme, leggi e buone prassi;
Ricordare che il Cliente "non ha sempre ragione" convincendolo, quando serve, a condividere il suddetto enunciato, in caso contrario è meglio perdere un Cliente.

Attenzione al Fornitore

Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori basati sulla loro comprovata capacità di fornire prodotti e servizi adeguati;
Attivare delle attività di collaborazione con i Fornitori al fine di migliorare i servizi e i prodotti acquisiti che hanno una ricaduta strategica sui servizi erogati.

Attenzione all'Ambiente

Sostenere uno sviluppo che risponda alle esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze;
Creare un ambiente di lavoro che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale: comunicando i risultati aziendali, gli orientamenti organizzativi ed il valore attribuito alla qualità e al sistema di gestione per la qualità; garantendo nel complesso una rete di comunicazione efficace ed efficiente; sostenendo e sviluppando la fiducia del personale nell'organizzazione e negli obiettivi che essa persegue; assicurando un adeguato sviluppo del personale attraverso una formazione permanente volta a sviluppare l'eccellenza delle professionalità riconoscendo le competenze e assicurando ruoli commisurati ad esse; garantendo una continuità dell'occupazione; assicurando un adeguato riconoscimento economico in base ai risultati positivi dell'azienda e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Attenzione all'Azienda

Garantire la gestione pianificata delle Risorse Finanziarie aziendali attraverso programmi di sviluppo;
Effettuare controlli sistematici sull'andamento economico aziendale sulla base di budget preventivi e consuntivi;
Mantenere la conformità alle norme europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio;
Comunicare l'importanza dei processi basati sui rischi analizzati.

Monitoraggio continuo degli indicatori: al fine di prevenire qualsiasi forma di rischio e di proteggere l'azienda e le sue attività da eventuali crisi ed inefficienze, per ogni processo sono stati definiti ed analizzati indicatori, che vanno monitorati costantemente al fine di individuare, correggere e scongiurare pericoli ed anomalie.

Considerazioni di contesto

L'anno formativo 2018-2019 è stato un anno eccezionale, sia dal punto delle attività svolte che da quello economico-finanziario.

1. Il fatturato è aumentato del 6,7% = + € 253.951 soprattutto in relazione all'approvazione dell'IFTS di Verzuolo e ai ricavi provenienti dalla nuova sede.

Il contesto in cui opera AFP deve valutare attentamente i seguenti fattori al fine di assicurare servizi sempre più efficaci ed efficienti:

1. Le dimissioni della Direzione di Dronero impongono uno stretto monitoraggio sull'attività del CFP e contestualmente la sperimentazione di un modello organizzativo in grado di individuare e formare un nuovo Direttore.
2. La ricerca e la formazione dei formatori continua ad essere il principale obiettivo organizzativo su cui l'azienda deve investire alla luce dei prossimi turn over e del target di utenza sempre più sensibile e difficile da coinvolgere.
3. La ricerca proattiva degli allievi impone una revisione continua del processo di orientamento, che deve coinvolgere tutta l'AFP e anche le imprese al fine di contrastare scelte scolastiche non allineate con l'offerta del mondo del lavoro e il calo demografico ormai consolidato.
4. La creazione dell' Ufficio Aziende e Territorio, grazie allo spostamento degli uffici della sede in Via G.B. Conte 19, deve cominciare a connotare una nuova linea di servizi alle aziende.
5. La diversificazione dei ricavi intesa come analisi e studio di tutte le opportunità di sviluppo di servizi sul territorio deve diventare una responsabilità cogente di tutti i RESP ed un obiettivo assegnato alla Direzione generale.
6. L'informatizzazione dei nuovi processi della qualità deve proseguire al fine di consentire un gestionale aderente ai requisiti richiesti al fine di ridurre i costi di gestione e l'eccessiva burocratizzazione, in ottica di sempre maggiore integrazione.

Gli obiettivi, relativi all'anno formativo 2019-2020, sviluppati in ragione dell'analisi dei rischi e delle opportunità connesse al contesto, sono così riassumibili:

RICERCA E LA TENUTA DEGLI UTENTI DEI NOSTRI SERVIZI: richiede uno sforzo sempre più competitivo che coniughi qualità del servizio e carisma educativo per far fronte ad una povertà educativa sempre più evidente e drammatica, sostenuta anche da un oggettivo calo demografico.

RINNOVO DEGLI ORGANI SOCIALI:

In particolare vanno considerate le implicazioni del rapporto fra capitale pubblico e privato, della partecipazione effettiva dei soci e dell'opportunità di trasformazione in impresa sociale.

SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI

In particolare l'attivazione dei servizi alle aziende ed al territorio deve passare attraverso lo studio, la progettazione, la ricerca e l'erogazione di segmenti di attività di cui le imprese del territorio hanno bisogno, in ottica di diversificazione dei ricavi.

PRESIDIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Il CFP di Dronero sarà gestito da un gruppo di lavoro con lo scopo di verificare le necessità organizzative, di erogazione, di gestione delle infrastrutture e di individuazione di un nuovo direttore.

INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI: occorre mettere mano all'aggiornamento di GE per quanto concerne i processi di: GRU, Approvvigionamento, Progettazione, Gestione delle infrastrutture e Misurazione della soddisfazione del cliente, che costituiscono la conclusione del sistema di gestione integrato.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

La gestione delle risorse umane continua ad essere un punto sensibile dell'organizzazione.

La ricerca e la gestione del personale devono diventare una competenza distintiva aziendale in capo ad ogni Responsabile in termini di sviluppo dei concetti di appartenenza, di responsabilizzazione e di qualità dell'approccio al risultato: caposaldi della efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione.

PRESIDIO DEL MODELLO EROGATIVO – IL COORDINATORE DIDATTICO

Il modello erogativo presuppone una rivoluzione culturale che AFP intende gestire con una formazione psico-pedagogica mirata e con l'introduzione di momenti di lavoro collegiali in grado di trasmettere metodologie e strumenti comuni.

Si tratta di analizzare il curriculum di Ente ed il canone formativo

Un investimento importante che si concretizza:

nel progetto "PERCORSO PER FORMATORE AFP: Strumenti e metodologie per il successo formativo"

Modello didattico formativo: supporto informatico

Introduzione delle norme cogenti sul bullismo

MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Occorre affinare e potenziare le tecniche di ricerca e di studio e garantendo il coinvolgimento di tutte le risorse attraverso una comunicazione puntuale e chiara della visione aziendale.



DIRETTORE GENERALE
Ingrid Brizio

