

POLITICA DELLA QUALITÀ

(base strutturale per la definizione degli obiettivi aziendali declinati per processi - Pdm)

La società ResForMa Srl certificata UNI EN ISO 9001 dal 2013 e Accreditata Regione Piemonte per la **Formazione** dal 2017 opera nei settori:

- ✓ Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale;
- ✓ Consulenze e servizi per le Aziende; programmi di sviluppo individuale; Coaching e Counselling
- ✓ Formazione e Sviluppo delle competenze rivolti al personale delle Scuole Pubbliche e Private
- ✓ Business Events Entertainment & Conferenze-Spettacolo

Le attività sono rivolte ad Aziende, Imprese, Scuole, Studi Professionali, Enti pubblici e Privati.

In particolare i servizi offerti sono:

- FORMAZIONE PROFESSIONALE FINANZIATA E NON
- CONSULENZA E SERVIZI PER L'AZIENDA PUBBLICA E PRIVATA
- FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE RIVOLTI AL PERSONALE DELLE SCUOLE PUBBLICHE E PRIVATE
- EVENTI AZIENDALI

Per il raggiungimento del proprio scopo, la società ResForMa Srl riconosce nella **“qualità”** una leva fondamentale per la soddisfazione delle parti interessate (clienti committenti, destinatari dei servizi, soci, personale, collaboratori e fornitori) e si propone di accrescerne costantemente il livello, attraverso una **pianificazione per obiettivi** e il continuo **monitoraggio** dei risultati ottenuti. La Direzione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia dei processi mediante uno specifico **Piano di Miglioramento** che si declina nello **strumento di governo delle Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento** integrato con tutti gli strumenti del **Controllo di gestione**. Tali strumenti organizzativi vengono gestiti, costantemente, con la logica del **RISK BASED THINKING**.

Nella definizione delle caratteristiche dei propri servizi e della propria organizzazione interna, la società ResForMa Srl opera un **continuo** riferimento ai **requisiti** (espresi e non) del **cliente** ed a quelli di **legge**, garantendo un costante adattamento in base all'evoluzione del **Contesto** in cui opera considerandone le parti interessate e i loro requisiti rilevanti.

La Direzione della società ResForMa Srl considera le **Persone** elemento fondamentale per il raggiungimento della soddisfazione del cliente. Avvalersi di **personale qualificato** e con un grado di turnover controllato costituisce la strategia principale per garantire l'**affidabilità dei servizi**: obiettivo precipuo dell'azienda.

Il personale che opera a contatto con i clienti segue, infatti, uno specifico **percorso formativo preliminare** che mira a far apprendere le nozioni basilari dell'attività lavorativa: attenzione alle esigenze del cliente, abilità di relazione e di risoluzione di eventuali criticità, sensibilità verso la qualità del servizio erogato.

Particolare attenzione viene dedicata alla **Salute e Sicurezza sul Lavoro** e alla gestione dei dati secondo le regole della **Privacy** e del Regolamento Europeo **GDPR**: a partire dalla fase di inserimento e per tutta la durata dell'attività lavorativa.

Resforma srl nel **2018** ha deciso di completare il proprio sistema di gestione integrandolo con l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (**MOG**) sotteso al **D. Lgs 231/01**, cioè l'insieme delle regole e delle procedure organizzative dell'ente volte a prevenire la commissione delle fattispecie di reato ai sensi del decreto citato.

In ogni sede di svolgimento delle attività lavorative, viene identificato un responsabile (**Responsabile di Area**) dedicato al presidio del sistema di sicurezza declinato per gli aspetti relativi: al Cliente, ai Lavoratori e alla Struttura. Tale figura si interfaccia costantemente con il datore di lavoro e il medico competente.

La società ResForMa Srl, coerentemente con la presente politica per la qualità e con le strategie aziendali, definisce i propri **obiettivi** in modo concreto e misurabile, declinati per processo, negli **strumenti dedicati al Miglioramento**.

OBIETTIVI RISPETTO AI PROCESSI PRINCIPALI:

1. **Affidabilità** del servizio erogato;
2. **Sviluppo e consolidamento** dell'azienda;
3. **Soddisfazione** dei clienti **committenti**;
4. **Soddisfazione** di tutte le **parti interessate** con i loro **requisiti**
5. **Contenimento** dei **termini temporali di risposta** all'interfaccia del cliente nel rispetto dei requisiti qualitativi

OBIETTIVI RISPETTO AI PROCESSI A SUPPORTO DEI PROCESSI PRINCIPALI:

6. **Coinvolgimento** del personale;
7. **Crescita professionale** del personale con l'identificazione di uno specifico profilo di competenze;
8. Riduzione del numero di **incidenti ed infortuni**;

La presente politica della **Qualità** è rivolta a tutti i **collaboratori** della società ResForMa Srl, e come tale viene comunicata (contratto; sito internet) in modo da poter essere compresa e perseguita efficacemente per il raggiungimento degli obiettivi sopra citati.

Per il CdA il Presidente
Bartolomeo Vassallo

