

Politica della Qualità

Il Responsabile della Formazione, in stretta collaborazione con il Presidente di ACLI SERVICE, si impegna a definire, documentare, trasmettere e sostenere costantemente verso tutti i membri dell'organizzazione la presente Politica per la Qualità, che pone la Soddisfazione dei nostri partecipanti/utenti in primo piano, unitamente a quella delle Parti interessate (Sistema Utente), quali gli Organi sociali di ACLI SERVICE, le Organizzazioni Sociali e di Volontariato, le Amministrazioni Regionali (Regione Lombardia), il Fondo Sociale Europeo, le Amministrazioni Provinciali, i Comuni, ecc..

In particolare, il Settore Formazione di ACLI Service Cooperativa nasce con l'obiettivo di mettere al centro del suo interesse una formazione che supporti ed accompagni l'azione sociale orientata alla crescita delle persone, di coloro che nel Sistema ACLI, e più in generale nella società, assumono ed esercitano ruoli e responsabilità.

Azione sociale che è orientata alla crescita civile della società, della democrazia e dell'economia: queste sono le dimensioni che connotano da un lato la qualità e lo stile del nostro intervento e dall'altro l'attenzione e la presa in carico delle Comunità e del Territorio.

Tale *mission* risulta particolarmente coerente con il **Sistema Dotale** con il quale la Regione Lombardia ha deciso di investire un sempre maggior numero di risorse su interventi personalizzati, che pongono al centro la persona e la sua libertà di scelta, valorizzando, nel contempo, il tessuto di relazioni sociali quale capitale prezioso soprattutto nei momenti di difficoltà o cambiamento. Tutto ciò allo scopo di favorirne l'occupabilità e garantirle la possibilità di rafforzare le proprie conoscenze e competenze, con particolare attenzione a coloro che sono a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

Il nostro intervento vuole essere di tipo educativo e sociale, offrendo alle persone e alle realtà che quotidianamente operano nei progetti e nelle imprese sociali, qualificate esperienze ed opportunità formative.

La formazione pensata rispetto a:

- necessità di saper leggere il contesto in cui si è inseriti cercando di coglierne problemi e potenzialità;
- urgenza di riflessione critica su esperienze, progetti, itinerari personali e professionali;
- opportunità di comprendere ed interpretare i bisogni delle comunità per esprimere una progettualità sociale collaborando con altri soggetti nel dare adeguate risposte.

In particolare, il Settore Formazione di ACLI Service intende svolgere un ruolo guida, nello sviluppo professionale delle risorse, per le Organizzazioni Sociali e di Volontariato, operanti nel comprensorio, e di supporto e di Partnership con le Istituzioni Pubbliche nell'individuare e sviluppare percorsi di formazione per le categorie più deboli e disagiate che con difficoltà riescono a trovare risposta adeguata nella formazione istituzionale.

Lo sviluppo di un Sistema Qualità certificato e l'accreditamento alla Regione Lombardia con l'accesso al Fondo Sociale Europeo permettono ad ACLI SERVICE di fornire ai suoi referenti una risposta completa che tenga conto non solo degli aspetti qualitativi, soddisfazione dei Clienti e degli utenti, ma anche degli aspetti economici, corsi finanziati, a cui possono più facilmente accedere le Organizzazioni del terzo settore.

In questo contesto, la Politica della Qualità parte dal presupposto che la condivisione dei valori propri del movimento, la costante attenzione ai bisogni che nascono dal territorio, ai valori sociali, alle necessità dei Clienti, l'approccio flessibile e il costante aggiornamento tecnico, normativo e, più in generale, culturale di tutte le figure chiave implicate nell'erogazione dei servizi formativi sia di fondamentale importanza nella attività della Cooperativa.

Data la peculiarità dei servizi di formazione e/o orientamento (alcuni di essi integrati con il mondo del lavoro tramite gli utenti esterni e, in generale, le Parti interessate), la Politica della Qualità della Cooperativa prevede altresì la messa in atto di tutte quelle azioni necessarie per erogare servizi efficaci ed efficienti e per ridurre costantemente il numero delle Non Conformità rilevate durante le varie fasi monitoraggio dei servizi stessi, a ridurre di conseguenza i possibili Reclami dei partecipanti/utenti e, infine, a migliorare costantemente i rapporti con tutte le Parti esterne ad ACLI SERVICE.

Si ritiene quindi che il pieno soddisfacimento di quanto anzidetto, e il reale miglioramento continuo delle attività formative, passi attraverso l'adozione di un SQ conforme a ISO 9001:2008 che è altresì condizione indispensabile

per l'accreditamento alla Regione Lombardia e per avere accesso ai finanziamenti attraverso il Fondo Sociale Europeo.

In tale ottica, sono stati adempiuti gli obblighi relativi alla **Compliance 231** dando attuazione al Decreto Legislativo 8 giugno/2001 n. 231 "Disciplina della responsabilità delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 200, n. 300". In particolare, la cooperativa ha:

- nominato ed insediato l'Organismo di vigilanza (OdV);
- definito un Regolamento dell'organismo di vigilanza;
- costruzione di un Codice Etico;
- definito un Modello organizzativo parte generale ed un Modello organizzativo parte speciale;
- costruito un Documento di analisi dei rischi

Quanto sopra descritto è stato realizzato in riferimento al complesso di attività realizzate dalla Cooperativa ACLI SERVICE.

A partire dal materiale informativo riguardante le suddette attività (e dallo sviluppo del sito Internet di ACLI SERVICE), tutto deve essere chiaro, comprensibile, corrispondente alla realtà per quanto riguarda i servizi erogati.

Gli indicatori di performance e gli obiettivi correlati per il SEFOR, che almeno ogni anno vengono fissati e rivisti in sede di "RIESAME DELLA DIREZIONE" sono assegnati alle pertinenti funzioni, resi disponibili e illustrati a tutti i membri dell'organizzazione.

Per le attività correlate alla partecipazione al Sistema Dotale ed ai bandi del Fondo Sociale Europeo, sia in fase di assegnazione degli obiettivi che di riesame del SGQ, la DIREZIONE si impegna formalmente al rispetto e al controllo dei requisiti formulati dalla **Regione Lombardia** ed in particolare degli indici misurabili e dei valori limite stabiliti. Il loro andamento viene costantemente monitorato e sono utilizzati come riferimento per le azioni correttive e di miglioramento.

Consapevole dell'importanza del fattore umano e dell'attività di prevenzione degli errori quali fattori critici di successo nel soddisfare le esigenze dei partecipanti/utenti, il Responsabile della Formazione ed il Presidente di ACLI SERVICE si impegnano ad affidare le specifiche attività a risorse qualificate, ad adottare infrastrutture adeguate ed aggiornate, a promuovere il lavoro in team e ad ascoltare e recepire ogni richiesta proveniente dal Sistema Utente

Il Presidente ACLI Service