

La Direzione di **INFOR Piacenza S.r.l.** vuole migliorare nel tempo la propria posizione ed immagine sul mercato, soddisfacendo sempre di più le esigenze della Clientela e migliorando il servizio offerto.

L'indirizzo generale e obiettivo primario di **INFOR Piacenza S.r.l.**, che regge e soprintende la Politica per la Qualità, è perseguire **la soddisfazione del Cliente e l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.**

Il rapporto di **INFOR Piacenza S.r.l.**, con i clienti, non vuole essere semplicemente quello di chi vende un servizio, vuole essere bensì una prestazione ad alto livello nell'ottica di divenire un punto di riferimento per le varie esigenze di miglioramento professionale finalizzato a prevenire il divario di competenze (skill gap) e la richiesta di miglioramento delle soft skill.

La Direzione ha individuato i seguenti obiettivi di carattere generale che riguardano le aree di principale interesse:

Attenzione alle Risorse Umane

1. Migliorare le competenze ed il coinvolgimento delle Risorse Umane aziendali incoraggiando la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di Qualità attraverso formazione, addestramento, supervisione ed efficace comunicazione.
2. Sensibilizzare il personale a tutti i livelli in merito a:
 - ⇒ obiettivi di qualità dell'organizzazione e validazione dei servizi di consulenza e formazione
 - ⇒ rispetto dei ruoli ricoperti
 - ⇒ rispetto delle procedure adottate
 - ⇒ rispetto del piano annuale di miglioramento
 - ⇒ applicazioni delle prescrizioni del sistema di gestione per la Qualità e di Accreditamento
3. Soddisfare le esigenze espresse dal personale interno e dai collaboratori
4. Offrire un ambiente di lavoro adeguato alle aspettative e ai valori del SGQ
5. Inviare periodicamente un questionario di soddisfazione cui segue un momento di confronto individuale per migliorare il dialogo tra risorse umane e direzione

Attenzione al Cliente

1. Monitorare costantemente il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione degli utenti al fine di migliorare la qualità percepita esternamente, prevenire i reclami e rispettare i termini di consegna al fine di fornire un servizio di alto valore.
2. Prestare attenzione alle esigenze formative espresse dai clienti
3. Rispondere alle specifiche di prodotto/servizio stabilite eliminando le non conformità attraverso controlli in fase di erogazione del servizio per evitare difetti di effettuazione del servizio e minimizzare i reclami.
4. Diventare un punto di riferimento per l'erogazione di formazione nella provincia di Piacenza

5. Diventare un punto di riferimento per la consulenza GDPR nella provincia di Piacenza, con particolare specializzazione nell'ambito sanitario e dell'editoria

Attenzione al Fornitore

1. Applicare i criteri adottati in ambito di selezione e qualifica dei Fornitori basati sulla loro comprovata capacità di fornire servizi adeguati.
2. 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 e aumentare il numero di fornitori disponibili per riuscire a rispondere a tutte le richieste di formazione/consulenza
3. Valutare le esigenze dei fornitori
4. Condividere i valori del SGQ

Attenzione all'Azienda in ottica di SGQ

1. Mantenere un Sistema di Qualità aziendale Certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9000:2015 ed assicurare che tutte le eventuali future revisioni normative vengano recepite.
2. Svolgere un'attività di miglioramento continuativo della Qualità definendo metodi, programmi ed indicatori per ottimizzare i processi produttivi attraverso il costante investimento di risorse.
3. Controllare gli errori commessi internamente ed esternamente attraverso un sistema di controllo dell'operato al fine di assicurare il mantenimento costante nel tempo dei requisiti stabiliti dalla Politica di Qualità aziendale.
4. Rispettare la normativa vigente di riferimento, effettuando periodici controlli interni coinvolgendo ogni settore aziendale.
5. Pianificare periodicamente tali attività:
 - analisi dei fabbisogni formativi/consulenziali per calibrare meglio l'offerta
 - check validazione dell'erogazione del servizio
 - verifica dei risultati
 - attività di miglioramento
 - audit interni (annualmente)
 - audit esterni (annualmente)

A tal proposito la Direzione ha individuato e nominato i propri Responsabili del SGQ, con il compito di assicurare per ogni settore dell'azienda (formazione e consulenza) che i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità siano stabiliti ed applicati nel tempo e di riferire alla Direzione circa le prestazioni del Sistema stesso e le possibilità di miglioramento.

La Politica per la Qualità è da intendersi, oltre che l'espressione della volontà aziendale, il riferimento quotidiano del personale di **INFOR Piacenza S.r.l.** per l'esecuzione delle attività e delle responsabilità a lui demandate.

La Direzione si impegna infine a rivedere periodicamente, con intervallo non superiore ad un anno, l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, tramite appositi riesami.



INFORPC

SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

Politica per la qualità

Rev. 02 del
28/10/2021

Infine, la politica viene resa pubblica mediante affissione presso la sede aziendale e pubblicazione sul sito internet <http://www.inforpc.it/>.

Piacenza, 28 ottobre 2021

La Direzione


INFOR PIACENZA SRL
Via Medonesi, 12 - 29100 PIACENZA
Tel. 0523.010904 - Fax 0523.010907
Cod. Fisc. e P. IVA: 01468890338