



POLITICA PER LA QUALITÀ' 2022

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Brandoservices è dotata di Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Brandoservices si pone come obiettivo la soddisfazione delle esigenze delle parti interessate all'attività di impresa.

A tale scopo, la Direzione ha approntato specifica "Politica della Qualità" diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione.

La direzione di Brandoservices coordina ed indirizza le attività attraverso azioni pianificate, registrate e monitorate e si impegna a perseguire una politica che collochi il cliente, sia esso effettivo o potenziale, al centro delle attività. A tale scopo, il SGQ garantisce e dimostra la capacità della Brandoservices di fornire soluzioni che vadano incontro ai bisogni del Cliente e ne garantiscano la soddisfazione attraverso una politica organizzativa e produttiva volta al miglioramento continuo ed allo studio sistematico delle criticità potenziali al fine di prevenire eventuali non conformità. Pertanto, assumono rilevanza quegli aspetti che, incidendo direttamente sulla soddisfazione del Cliente, rappresentano i parametri guida delle "practices" aziendali:

- la capacità di mantenere gli impegni progettuali presi, espressi sia in termini di obiettivi funzionali concordati che di tempi convenuti;
- la possibilità, per il Cliente, di rendere velocemente operativi le soluzioni ed i percorsi realizzati con la Brandoservices, anche grazie all'adeguato coinvolgimento di professionalità interne ed esterne.

La Direzione assicura il suo impegno per il miglioramento della soddisfazione del cliente attraverso:

- L'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente, mediante indagini di qualità percepita, contatti diretti, definizione dei requisiti del servizio, processi di esame e riesame dei bisogni etc.;
- La traduzione delle esigenze ed aspettative del cliente in requisiti;
- La comunicazione in rete a tutti i soggetti coinvolti nei processi;
- Il monitoraggio sia dei livelli di gradimento che del ricavo formativo.

Il continuo miglioramento della qualità e della percezione che ne ha il cliente / utente si ottiene così attraverso un attento studio delle aspettative ed esigenze, confrontate efficacemente con le risorse e la cultura della formazione. La politica per la qualità e la pianificazione, definiscono le modalità utilizzate per l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente.

La Politica aziendale per la qualità è la "radice" da cui si sviluppa il sistema integrato di gestione ed è espressa in uno specifico Documento disponibile su richiesta presso la Direzione.

La dichiarazione di politica aziendale è aggiornata in funzione degli sviluppi e dei programmi aziendali fissati a medio termine; il documento è posto all'attenzione e viene portato a conoscenza di tutto il personale dell'azienda oltre che delle altre parti interessate alla materia. L'attuazione della politica aziendale si realizza attraverso quanto pianificato nel sistema di gestione per la qualità e l'ambiente; il miglioramento continuo dei risultati aziendali, della soddisfazione del cliente e delle prestazioni ambientali è garantito con l'adozione di programmi annuali, che sono il livello operativo di pianificazione direzionale, definendo obiettivi, traguardi e risultati attesi, modalità, risorse necessarie, ruoli coinvolti, tempi previsti. Un sistema di monitoraggio snello e completo, che riguardi la soddisfazione del cliente, i risultati, i risultati interni, i punti di forza e di debolezza, gli audit interni e le azioni di miglioramento, consente di conoscere lo stato del sistema di gestione e di pianificare adeguatamente il riesame direzionale.



POLITICA PER LA QUALITA' 2022

Il riesame direzionale è la cabina di regia del miglioramento continuo; esso è il primo meccanismo per il costante adeguamento della pianificazione del sistema di gestione, con il quale la Direzione aziendale verifica l'impatto della politica, l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione e l'attuazione dei programmi stabiliti, provvedendo poi alle azioni conseguenti ed opportune.

Gli obiettivi che si pone dunque la Brandoservices sono:

- mantenimento dell'accreditamento ed attivazione di tutti gli interventi necessari a tale scopo;
- mantenimento della certificazione di qualità ed attivazione di tutti gli interventi necessari a tale scopo;
- evoluzione dello standard operativo in progress;
- cura dell'immagine aziendale e della credibilità;
- management aziendale;
- formazione continua dei collaboratori;
- customer satisfaction;
- aderenza agli impegni assunti;
- attenzione al cliente;
- rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il perseguimento degli obiettivi è orientato al raggiungimento di trend di continuo sviluppo in grado di rispondere alle esigenze del mercato e di rendere la Brandoservices un'azienda leader.

Allo scopo di realizzare la politica suddetta la Brandoservices mette in atto i seguenti strumenti:

- Elaborazione della Politica aziendale per la Qualità e sua diffusione, attraverso la pianificazione ed implementazione di un Sistema di Qualità Aziendale conforme alla normativa UNI EN ISO 9001, con l'elaborazione ed attuazione di un Manuale Qualità, procedure gestionali ed istruzioni tecniche;
- Creazione di una struttura permanente (Gestione Qualità nonché Rappresentante della Direzione) che gestisca l'intero sistema qualità garantendo così nel tempo la corretta conduzione aziendale;
- Sistema Qualità certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001;
- Attività di verifica interna ed esterna e monitoraggio dei risultati;
- Determinazione e programmazione degli Obiettivi e Traguardi per la Qualità e diffusione al personale ed ai collaboratori responsabili per il loro raggiungimento, anche attraverso strumenti e strategie di sensibilizzazione, formazione e istruzione alla tematica della Qualità;
- Assegnazione delle risorse da utilizzarsi per lo svolgimento dei processi e verifica della loro adeguatezza,
- Riunioni periodiche e Riesame annuale per l'analisi complessiva del Sistema Qualità.

Ritenendo di fondamentale importanza la realizzazione degli obiettivi fissati, il relativo programma sarà monitorato costantemente dalle varie funzioni preposte, che relazioneranno periodicamente alla direzione, la quale procederà con un riesame almeno annuale o a scadenze ravvicinate secondo quanto ritenuto opportuno e necessario.

La Direzione designa il Responsabile della Qualità come suo rappresentante che, indipendentemente da altre responsabilità, ha l'autorità e la responsabilità per assicurare che i requisiti del presente Manuale e degli altri documenti del Sistema Qualità siano implementati e mantenuti, in conformità alle deleghe delineate all'interno della documentazione che definisce il Sistema Qualità (Manuale e Procedure della Qualità). Il Responsabile della Qualità terrà informata la Direzione sullo stato e sull'adeguatezza del Sistema Qualità



POLITICA PER LA QUALITA' 2022

La Direzione inoltre è coinvolta in prima persona nel rispetto e nell'attuazione di questi principi assicurando e verificando periodicamente che la presente Politica sia documentata, resa operante, mantenuta attiva, diffusa a tutto il personale, resa disponibile al pubblico tramite il sito internet aziendale, nonché ai fornitori di beni e servizi e ai soggetti che lavorano in nome e per conto dell'Azienda.

Orientamento al cliente

Il concetto di "Qualità" per Brandoservices è imperniato sull'importanza che il rapporto con il Cliente riveste in ogni nostra attività professionale; pertanto, quest'ultime, sono ispirate dalle fiducie del cliente, sia esso effettivo o potenziale; tutti gli impegni dell'organizzazione nel suo insieme sono volti alla massima soddisfazione delle attese espresse e concordate.

Il SGQ garantisce e dimostra la capacità della Brandoservices di fornire con costanza soluzioni che vadano incontro ai bisogni del Cliente e ne garantiscano la soddisfazione attraverso una politica organizzativa e produttiva volta al miglioramento continuo ed allo studio sistematico delle criticità potenziali al fine di prevenire eventuali non conformità. A riprova di questo, si evidenzia, che dalla sua costituzione, la Brandoservices non ha ricevuti reclami da clienti né proteste da fornitori. Di fatto, la Brandoservices presenta un trend di crescita costante, proporzionale alla maturità del sistema di qualità nel suo complesso ed alla sempre maggiore consapevolezza del personale circa la centralità dei temi e degli obiettivi per la qualità. Fra questi ultimi, assumono rilevanza particolare quegli aspetti che, incidendo direttamente sulla soddisfazione del Cliente, rappresentano i parametri guida delle "practices" aziendali:

- la capacità di mantenere gli impegni progettuali presi, espressi sia in termini di obiettivi funzionali concordati che di tempi convenuti;
- la possibilità, per il Cliente, di rendere velocemente operativi le soluzioni ed i percorsi realizzati con la Brandoservices, anche grazie all'adeguato coinvolgimento di professionalità;
- la formazione del personale, condotta in modo tale da costituire competenze e professionalità che rappresentino concretamente un valore per i Clienti e un continuo arricchimento per le persone stesse.

Per la Brandoservices la Qualità è un concetto trasversale: per mantenere alti livelli di soddisfazione a fronte di attese elevate da parte dei clienti, per continuare ad essere uno degli enti di formazione e società di consulenza più apprezzato del mercato, non è sufficiente che il prodotto sia esente da difetti, ma tutti i processi a monte ed a valle - dagli approvvigionamenti di cancelleria alle relazioni commerciali - devono essere efficienti ed efficaci, con l'obiettivo complessivo di instaurare un solido rapporto di fiducia sia con il Cliente che con i fornitori.

L'applicazione di questi concetti comporta ovviamente la messa in atto di azioni in grado di valutare in maniera innovativa e consapevole la soddisfazione del cliente interno ed esterno così da poter ripensare l'organizzazione aziendale in maniera più efficiente ed efficace, pertanto sono previste le seguenti azioni:

- analisi dei bisogni del Cliente, sia esso effettivo che potenziale;
- trasmissione dell'analisi dei dati al team di lavoro;
- sviluppo di interventi e gestione dei rapporti con e per il Cliente;
- misurazione e valutazione della soddisfazione del cliente sia interno che esterno;
- ripensare il sistema qualità non come cartello ma come strumento per migliorare gli assetti aziendali allo scopo di renderli più efficaci.

Leadership

Per restare competitivi al giorno d'oggi è necessario ispirare e motivare gli altri a voler fare... A questo scopo, lo staff della Brandoservices utilizza i modelli di leadership basati sul "team building" impegnandosi guidare i propri collaboratori nell'ottenere gli obiettivi, che insieme, contribuiscono alla crescita e allo sviluppo aziendale. La leadership, come arte e tecnica, si prefigge così di creare una tensione emotiva positiva nel gruppo per:



POLITICA PER LA QUALITA' 2022

- Creare una vision chiara e condivisa da tutto il Team
- Sviluppare strategie che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi concordati
- Motivare le persone a perseguire gli obiettivi comuni
- Instaurare rapporti interpersonali basati sulla fiducia e sull'onestà
- "Allenare" e motivare ad avere successo
- Sviluppare la fiducia in se stessi e l'autodisciplina
- Sviluppare il senso di responsabilità
- Costruire buone relazioni all'interno dell'azienda
- Costruire buone relazioni con tutti i soggetti che gravitano intorno alla società: Clienti, fornitori, enti, altre agenzie etc...
- Pianificare obiettivi e piani d'azione
- Delegare compiti e responsabilità consentendo agli altri di crescere professionalmente
- Tenere alto il morale e guadagnarsi la fedeltà dei propri collaboratori

Coinvolgimento del personale

Ogni collaboratore è chiamato a mettere in campo le proprie competenze per la crescita ed il miglioramento dell'organizzazione sotto tutti i profili.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- Accettazione dell'incarico e delle responsabilità ad esso connesse
- Messa in campo di capacità di coping
- Messa in campo di capacità di problem setting e di problem solving
- Aggiornamento in un'ottica di life long learning
- Fidelity
- Capacità di lavorare in gruppo
- Miglioramento dell'autostima
- Realizzazione professionale in un'ottica di miglioramento continuo
- Capacità di trasferire al Cliente la positività che si respira all'interno della società

Approccio per processi

Ottenere il risultato desiderato gestendo le attività e le risorse come processi.

Ogni attività, anche correlata e interagente con altre, che utilizza risorse materiali ed umane per trasformare elementi in ingresso e convertirli in elementi diversi in uscita può essere considerata un processo.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il processo per raggiungere i risultati desiderati;
- individuare e misurare i dati in ingresso ed uscita del processo;
- individuare le interfacce tra il processo e le funzioni dell'organizzazione;
- valutare i rischi potenziali, le conseguenze e l'impatto dei processi sui clienti, sui fornitori e sulle altre parti interessate al processo;
- stabilire chiaramente responsabilità, autorità ed a chi fa capo la gestione del processo;
- individuare i clienti interni ed esterni, i fornitori e le altre parti interessate al processo;
- prendere in esame, in fase di progettazione dei processi, le loro fasi, le attività, i flussi, le misure di controllo, le esigenze di formazione, le attrezzature, i metodi, le informazioni, i materiali e le altre risorse necessarie per raggiungere i risultati desiderati.

Approccio sistemico alla gestione

POLITICA PER LA QUALITA' 2022

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuendo all'efficacia ed efficienza della Brandoservices.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il sistema individuando e sviluppando i processi che influiscono sull'obiettivo stabilito;
- strutturare il sistema per raggiungere l'obiettivo nel modo più conveniente;
- comprendere le interdipendenze tra i processi del sistema;
- migliorare continuamente il sistema mediante misure e valutazioni;
- stabilire le condizioni vincolanti per le risorse prima di iniziare le attività.

Miglioramento continuo

Ripensare periodicamente il sistema qualità non come cartello ma come strumento per migliorare gli assetti aziendali allo scopo di renderli più efficaci ed efficienti, invece di aspettare che sia qualche problema ad evidenziare le opportunità di miglioramento.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- fare del miglioramento continuativo un obiettivo per ogni soggetto dell'organizzazione;
- applicare i concetti base del miglioramento incrementale e di quello radicale;
- utilizzare valutazioni periodiche a fronte di criteri prestabiliti per individuare le aree di miglioramento potenziale;
- migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza di tutti i processi;
- promuovere attività di tipo preventivo;
- stabilire misure ed obiettivi per guidare e registrare i miglioramenti;
- riconoscere i miglioramenti.

Decisioni basate su dati di fatto

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni:

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- raccogliere dati ed informazioni attinenti agli obiettivi;
- assicurarsi che i dati e le informazioni siano sufficientemente accurati, fidati ed accessibili;
- analizzare i dati e le informazioni con metodi validi;
- capire il valore dell'utilizzo di adeguate tecniche statistiche;
- prendere decisioni ed azioni basate sui risultati delle analisi e bilanciate dai dati di esperienza e dall'intuizione.

Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori

La Brandoservices ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto basato sulla reciproca collaborazione migliora per entrambi la capacità di creare valore.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- identificare e selezionare i fornitori di base sia per quanto riguarda le esigenze formative (progettisti, docenti, tutor, etc.) sia per i materiali di consumo che le attrezzature;
- stabilire comunicazioni chiare ed aperte;
- iniziare congiuntamente lo sviluppo ed il miglioramento dei processi;
- stabilire congiuntamente una chiara comprensione delle esigenze dei Clienti;
- scambiare informazioni e piani per il futuro;
- riconoscere al fornitore i miglioramenti ed i successi raggiunti.

L'AMMINISTRATORE UNICO

Ing. Francesco Brando

