

Missione e politica per la qualità

La ragion d'essere di PROFORMA trova il suo fondamento nella prestazione di servizi di formazione, assistenza, consulenza e ricerca nei confronti di cooperative, imprese, associazioni di categoria, enti che operano nel campo sociale, della salute, della tutela ambientale e della nutrizione.

La politica per la qualità, definita dal management di PROFORMA per i servizi di **consulenza e formazione** è finalizzata oltre che a garantire un elevato standard di servizio, a sostenere e ad incentivare il miglioramento della qualità e dell'impatto sociale delle imprese clienti. Il processo di erogazione del servizio, infatti, non si esaurisce con la semplice produzione dell'output (ovvero delle singole prestazioni formative misurate in termini di raggiungimento degli obiettivi didattici o di efficienza ed efficacia); la missione ultima, per PROFORMA, come per i propri interlocutori istituzionali è lo sviluppo delle imprese e degli enti che operano nel territorio di riferimento verso modelli sempre più evoluti e rispondenti a quanto previsto dalle leggi, e richiesto dai vari stakeholders, particolarmente in termini di modelli organizzativi e sistemi di controllo.

Gli **obiettivi strategici** individuati per dare senso alla politica della qualità di PROFORMA si possono declinare come segue:

- *migliorare la qualità dell'offerta formativa, secondo criteri trasparenti di efficacia, efficienza ed economicità*
- *migliorare l'attività di analisi dei bisogni, nella ricerca di soddisfare sia le esigenze esplicite e sia quelle implicite del cliente;*
- *garantire i mezzi e gli strumenti necessari al mantenimento di una elevata qualità del servizio;*
- *favorire processi di rinnovamento nell'assetto organizzativo, in grado di valorizzare l'identità collettiva e le competenze distintive delle risorse umane*
- *offrire occasioni per una costante formazione ed un aggiornamento continuo degli operatori, al fine di soddisfare il bisogno di formazione dell'utenza*
- *responsabilizzazione individuale della qualità del lavoro di tutte le risorse umane;*
- *individuare i punti di forza e di debolezza del sistema, per pianificare meglio le strategie di miglioramento*
- *ridurre le non conformità operative (errori, difformità, ecc..) e gestionali (non osservanza di quanto stabilito), attraverso le azioni di informazione, formazione e di controllo durante l'erogazione del servizio*
- *potenziare e consolidare i rapporti con altri enti del territorio, al fine di migliorare i servizi erogati e fornire ai clienti servizi maggiormente rispondenti alle aspettative.*

Le priorità gestionali di **PROFORMA** sono rivolte tanto al miglioramento continuo della qualità tecnica e della professionalità dei servizi erogati, quanto all'efficienza dei processi organizzativi e gestionali interni all'Azienda che consentono di cogliere le esigenze di sviluppo di enti ed imprese e di trasformarle in validi percorsi didattici o di servizio.