

Politica per la gestione

Premessa

Il presente documento intende precisare la politica per la gestione approvata dal comitato di gestione e dal CdA e valida per ciascuna unità organizzativa IAL Innovazione, apprendimento, lavoro Lombardia S.r.l. Impresa Sociale.

La presente politica per la gestione è vincolante per ciascuna unità organizzativa IAL che, nel rispetto del presente documento, stabilirà il proprio programma di sviluppo per il sistema di gestione.

Considerazioni introduttive

In riferimento allo sviluppo dell'organizzazione nell'adozione di un sistema di gestione nell'anno 2002 si è iniziato un processo di miglioramento delle prestazioni dell'Ente che ha portato ad ottenere formale certificazione a fronte della norma ISO 9001:2000 per la Sede regionale e per tutte le altre Sedi dello IAL Lombardia. Nell'anno 2003 si è sviluppato un percorso di miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità, che a partire dal maggio 2003 si è collegato al nuovo processo di accreditamento regionale, che ha portato nel luglio 2003 alla presentazione per ogni singola sede IAL Lombardia della nuova domanda di accreditamento, con conseguente inserimento nell'elenco degli Enti accreditati. Nell'anno 2005 si è provveduto a ripresentare, per la terza fase dell'accreditamento regionale, domanda di inserimento nell'elenco degli Enti accreditati, che ha avuto esito positivo. Nell'anno 2006 si è provveduto a riformulare il SGQ sulla base di quanto evidenziato dal nuovo Statuto IAL CISL Lombardia, predisponendo opportune modifiche al Manuale della Qualità. Nell'anno 2007 sulla base della legislazione regionale (legge 22/06) si è provveduto a predisporre l'accreditamento delle sedi IAL CISL per i "Servizi al Lavoro" che ha permesso di conseguire nel settembre 2007 l'approvazione della Regione Lombardia. Nel luglio 2008 si è provveduto sulla base della legislazione regionale (legge 19/07) ad effettuare la nuova domanda di accreditamento prevista dalla Regione Lombardia che troverà applicazione nel nuovo anno formativo 2008/2009 e che comporterà entro il mese di novembre 2008 alla definizione di una revisione del Manuale della

Politica per la gestione

Qualità. Nell'anno 2009 si provvede ad aggiornare il Sistema di Gestione Qualità attraverso il recepimento della Norma UNI EN ISO 9001:2008 pubblicata il 15 Novembre 2008.

Nel 2010 l'ente ha avviato un processo di trasformazione il cui esito è l'attuale assetto societario IAL Innovazione Apprendimento Lavoro Lombardia s.r.l. Impresa Sociale. conseguenza Questo processo ha portato ad una rivisitazione complessiva dell'organizzazione aziendale con conseguente modifica del Sistema Qualità, confluito nel Sistema di Gestione.

Inoltre IAL sulla base delle modifiche intervenute nelle regole regionali dell'accreditamento dei servizi di formazione e dei servizi al lavoro, che prevedono l'adozione di un Modello Organizzativo che faccia riferimento al Decreto Legislativo 231/01, ha introdotto il codice etico e ha nominato l'Organismo di Vigilanza e il relativo Modello Organizzativo.

Politica per la gestione

Il sistema formativo in ambito nazionale, e ancor più marcatamente in ambito regionale con l'introduzione del sistema Dote, ha subito e sta subendo trasformazioni profonde che presuppongono di raccogliere sfide di riorganizzazione e di miglioramento alle quali l'Ente ha inteso rispondere anche attraverso l'implementazione del SG in conformità ai requisiti introdotti dalla norma in revisione 2008.

In modo particolare a partire dall'anno 2008 si è assistito ad una trasformazione dell'apparato formativo in Regione Lombardia che ha visto gradualmente l'introduzione delle Doti sia nell'ambito del DDIF così come nell'ambito dell'apprendistato e con sperimentazioni nella formazione continua e superiore (LaborLab). Nell'anno 2009 e 2010 anche a causa della crisi economica intervenuta, il "sistema dotale" si è rivolto anche ai soggetti più deboli e svantaggiati: persone con disabilità, disoccupati, persone in C.I.G. in deroga.

Questo comporta all'interno di IAL un'ulteriore esigenza di integrazione delle prassi operative e delle modalità di lavoro delle risorse umane per dare risposte all'utenza compatibili con il Sistema Dotale.

Dal 2017 IAL intende uniformarsi ai requisiti introdotti dalla norma in revisione 2015 attraverso l'aggiornamento e l'implementazione del SG, puntando sulla formazione di un nuovo gruppo di

Politica per la gestione

auditor e RSG, ciascuno responsabile a livello di area del presidio di tale sistema e continuando nel processo di digitalizzazione del sistema intrapreso a partire dal 2015.

In considerazione di quanto sopra definito e con l'obiettivo di:

1. migliorare i servizi resi con particolare attenzione al grado di soddisfazione del Sistema Cliente in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità;
2. consolidare le attività di formazione continua attraverso l'utilizzo dei fondi pubblici e dei fondi interprofessionali, in condivisione con la CISL Lombardia ed in sinergia con lo IAL Nazionale e gli IAL delle altre regioni;
3. consolidare e sviluppare il sistema di gestione relativamente alle modifiche derivanti sia dall'applicazione del Modello Organizzativo 231/01 sia dal cambiamento societario;
4. rafforzare il posizionamento delle sedi IAL LOMBARDIA nelle graduatorie dei sistemi di rating laddove previsto;
5. applicare e implementare l'uso della piattaforma internet e intranet in grado di migliorare i servizi offerti al Cliente e di armonizzare le informazioni delle sedi IAL

ciascuna Unità Organizzativa IAL si impegna a:

- sviluppare la gamma dei servizi al lavoro e le attività di formazione offerti al Cliente attraverso:
 - un 'aggiornamento continuo e periodico dell'offerta prodotti/servizi che risponda alle esigenze del mercato e tenga conto delle specificità delle Unità Organizzative
 - il consolidamento costante sul territorio di uno staff di esperti che recepisca ed analizzi le esigenze del mercato, sviluppi azioni formative storicamente promosse da IAL nonché nuove azioni formative e servizi al lavoro per rispondere anche alle esigenze dei destinatari del sistema Dote,
 - il monitoraggio dei risultati ottenuti e la valutazione delle opportunità di utilizzo dei finanziamenti privati e pubblici presenti a livello Europeo, Ministeriale, Regionale, Provinciale e locale;

Politica per la gestione

- il potenziamento della rete dei partner che operano nel settore dei “servizi al lavoro” con l’obiettivo di rispondere alle determinazioni della Legge Regionale 22/06 sul mercato del lavoro in Lombardia e successive integrazioni;
 - l’aggiornamento e potenziamento dell’offerta di prodotti e servizi IAL presenti sul sito www.ialombardia.it
 - il consolidamento di metodologie di lavoro atte a definire la gestione di azioni predisposte in Associazione Temporanea di Scopo e/o Reti Attive;
- migliorare il grado di soddisfazione del Cliente rispetto ai servizi resi attraverso
- la tempestività nella comunicazione di possibili finanziamenti pubblici e privati e la relativa consulenza per la gestione degli stessi;
 - la definizione di modalità adeguate di comunicazione con il sistema cliente (imprese, utenti, lavoratori)
 - l’erogazione di servizi concordati e rispondenti alle sue esigenze;
 - il supporto agli utenti nella gestione di finanziamenti individuali all’interno del sistema dote
 - una sempre maggiore attenzione nei confronti del Cliente, anche prevedendo il verificarsi di qualsiasi disservizio o reclamo della clientela predisponendo opportune pianificazioni e controllando le attività che influenzano direttamente la qualità del servizio/prodotto;
 - l’impegno a mettere a disposizione infrastrutture, staff progettuali e didattici, ed un ambiente di lavoro tali da soddisfare i requisiti del servizio;
- programmare e attuare dettagliatamente quanto previsto dalla Regione Lombardia e da altri committenti pubblici in tema di accreditamento degli enti di formazione/servizi al lavoro e monitorare le risultanze derivate dall’applicazione del “rating” laddove previsto per ogni unità organizzativa IAL, con l’impegno per le stesse di aggiornamento dei dati richiesti attraverso gli strumenti on-line predisposti;

Politica per la gestione

- programmare e attuare dettagliatamente quanto previsto dalla Regione Lombardia in tema di accreditamento dei servizi al lavoro, attraverso una verifica puntuale e programmata degli indicatori e attraverso un costante monitoraggio dei risultati che permetta di rispondere in modo esaustivo alle richieste del “Valutatore Indipendente”;
- programmare e attuare dettagliatamente quanto necessario per mantenere formale certificazione del sistema di gestione (SG) secondo la norma ISO 9001: 2015 attraverso continuo miglioramento della Qualità del prodotto e dei i servizi ad esso associati, e dei rapporti con il Cliente
- promuovere ed incrementare la collaborazione e la responsabilizzazione all’interno delle unità organizzative IAL, favorendo la comunicazione interna e stimolando il personale affinché sentendosi coinvolto nel Sistema assuma un ruolo attivo e proponga azioni di miglioramento per la diffusione delle strategie e dei piani di sviluppo dell’offerta formativa;
- promuovere e definire adeguati programmi di crescita e di formazione/aggiornamento, con particolare riferimento alla formazione delle nuove figure previste dall’Accreditamento della Regione Lombardia, anche attraverso l’utilizzo delle risorse messe a disposizione dalla Regione Lombardia, Ente Bilaterale, IAL Nazionale, al fine di garantire l’utilizzo di risorse qualificate in grado di operare anche in autonomia nella predisposizione di azioni di formazione ed di servizi al lavoro ;
- contribuire efficacemente al processo di integrazione e collaborazione tra le varie unità organizzative IAL assicurando una costante e qualificata partecipazione dei propri operatori agli organismi di coordinamento stabiliti, attraverso:
 - la nomina di personale idoneo;
 - la partecipazione dello stesso ai diversi comitati previsti;
 - la disponibilità a sviluppare per specifico servizio/prodotto percorsi comuni che integrino le singole competenze e ne permettano la standardizzazione;

Politica per la gestione

- formalizzare un programma per lo sviluppo annuale stabilendo :
 - aree di finanziamento (apprendistato, attività libera, FSE, finanziamenti provinciali, regionali, nazionali ed internazionali, fondi interprofessionali, ecc.);
 - tipologia di attività formativa (leFP, formazione continua, formazione superiore, ecc.), servizi al lavoro (bilancio di competenze, counselling individuale, scouting, coaching, ecc.);
 - obiettivi quantitativi relativi alle varie tipologie di attività (risultato atteso nell’anno formativo per un valore maggiore o uguale ai risultati conseguiti nell’anno precedente); budget relativo alle attività formative rivolte al mercato privato;

- monitorare gli indicatori di efficacia/efficienza previsti dal sistema di gestione oltre che nella corretta gestione del “rating” laddove previsto;

- formalizzare un piano condiviso per il monitoraggio e la valutazione degli indicatori da predisporre per le attività dei “servizi al lavoro”.

Data: 04/05/2017	Approvato AD: 
------------------	--