



**SERVIZI**  
CONFINDUSTRIA BERGAMO

# CARTA DEI SERVIZI

# INDICE

<b>CHI SIAMO</b> .....	<b>1</b>
<b>LA STORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>LA SEDE</b> .....	<b>3</b>
<b>LA GOVERNANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>D.LGS. 231/2001 E CODICE ETICO</b> .....	<b>5</b>
<b>WHISTLEBLOWING</b> .....	<b>6</b>
<b>BUISNESS UNIT E SERVIZI</b> .....	<b>7</b>
<b>BU FORMAZIONE</b> .....	<b>8</b>
<b>BU HR</b> .....	<b>12</b>
<b>NORMA UNI EN ISO 9001</b> .....	<b>14</b>
<b>FOCUS CERTIFICAZIONE NORMA UNI EN ISO 9001: BU FORMAZIONE</b> .....	<b>14</b>
<b>SUGGERIMENTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO: BU FORMAZIONE</b> .....	<b>15</b>
<b>FOCUS CERTIFICAZIONE NORMA UNI EN ISO 9001: BU HR</b> .....	<b>17</b>
<b>SUGGERIMENTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO: BU HR</b> .....	<b>18</b>

## CHI SIAMO

Servizi Confindustria Bergamo S.r.l. è la società di servizi di Confindustria Bergamo, che, in continuità con l'identità, la rappresentanza e la *mission* dall'Associazione, fornisce soluzioni su misura per le imprese con lo scopo di:

- supportarne la crescita
- favorire l'innovazione
- potenziare le competenze dei lavoratori
- contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali

Servizi Confindustria Bergamo è il braccio operativo dell'Associazione, per ascoltare e rispondere alle esigenze delle imprese, con un'attenzione particolare al territorio bergamasco.

La società lavora per agevolare le aziende Associate, ma i servizi sono rivolti a tutte le imprese che necessitano di soluzioni concrete per svilupparsi e restare competitive.

Con un focus sugli asset strategici per le imprese, Servizi Confindustria Bergamo si pone come partner ideale per accompagnarle ad affermarsi nel contesto di riferimento.

La struttura organizzativa, caratterizzata da cinque Business Unit interconnesse e sinergiche, consente di creare ed offrire soluzioni sempre più integrate, rapide e in linea con le sfide emergenti del mercato.

## LA STORIA



**1974**

L'Unione Industriali costituisce la **Servizi Confindustria Bergamo**, braccio operativo che realizza attività di formazione e consulenze specialistiche nelle aree di: finanza aziendale e controllo di gestione, sicurezza e ambiente, organizzazione del lavoro oltre a fornire servizi personalizzati.

**1999**

Il 29 Marzo viene inaugurata la sede della **Sistemi Formativi Aziendali** in via Madonna della Neve 27, che rappresenta l'evoluzione dell'attività di formazione sviluppata sin dal 1982 come ramo interno dell'Unione degli Industriali di Bergamo.

**2001**

Il 29 Giugno si costituisce formalmente l'**Associazione Sistemi Formativi Aziendali dell'Unione Industriali di Bergamo** e, in sinergia con un progetto di riorganizzazione, viene approvata una nuova versione dello Statuto.

**2002**

In febbraio viene ottenuta l'autorizzazione ministeriale per **Unimpiego Bergamo**, la società di ricerca & selezione del personale sorta dall'iniziativa di una serie di Associazioni imprenditoriali aderenti a Confindustria, con sede in via Madonna della Neve 27.

**2003**

In gennaio vengono acquisiti dalla Servizi Confindustria Bergamo gli immobili della sede dell'Associazione Sistemi Formativi Aziendali.

**2013**

**Sistemi Formativi Aziendali** diventa **srl**

**2018**

Fusione per incorporazione di Sistemi Formativi Aziendali Srl e Unimpiego Bergamo srl in Servizi Confindustria Bergamo Srl e trasferimento di certificazioni ed accreditamenti.

**2020**

Servizi Confindustria Bergamo si trasferisce nella nuova sede di Confindustria Bergamo al Kilometro Rosso, uno spazio moderno e tecnologicamente avanzato in grado di porsi come spazio di condivisione e di risposta alle esigenze dell'imprenditorialità del territorio bergamasco

## LA SEDE

Da gennaio 2020 la sede di Servizi Confindustria Bergamo è nel nuovo *building* di Confindustria Bergamo posto all'interno del campus Kilometro Rosso, un'eccellenza architettonica sotto molteplici punti di vista, in primis la sostenibilità dell'edificio e le potenzialità innovative della struttura.

La sede non è solo il nuovo contenitore, ma anche il motore che permette di riorganizzare e rivedere i metodi di lavoro, modernizzare i processi e garantire servizi sempre più all'avanguardia per le aziende.

Anche la progettazione degli spazi per la formazione rientra in quest'ottica: in aula l'arredo è versatile e garantisce transizioni semplici per stili di insegnamento e apprendimento con stili multimodali.

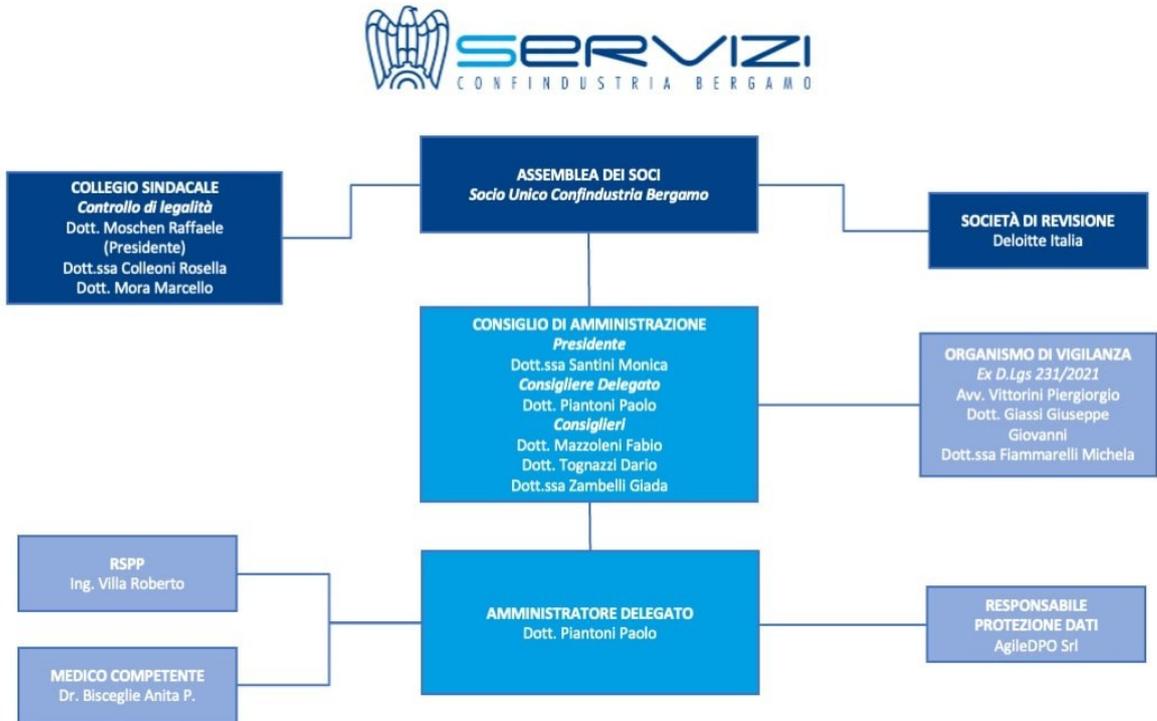
Sono stati realizzati arredi mobili che possono facilitare il gioco di composizione e scomposizione dell'ambiente, così da assecondare l'alternarsi delle diverse attività e fasi di lavoro.

L'ambiente diventa facilitatore delle attività, favorendo un clima positivo e la partecipazione, includendo tecnologie evolute per la fruizione individuale e collettiva e consentendo la rimodulazione continua degli spazi in coerenza con l'attività prescelta.



## LA GOVERNANCE

La governance di Servizi Confindustria Bergamo svolge un ruolo fondamentale nel guidare e coordinare le attività, garantendo un ambiente di lavoro trasparente, collaborativo e stimolante per il raggiungimento di obiettivi comuni.



## D.LGS. 231/2001 E CODICE ETICO

Servizi Confindustria Bergamo gode di un'eccellente reputazione sul mercato, si interfaccia con numerosi interlocutori ed è orgogliosa delle tradizioni di appartenenza.

Servizi Confindustria Bergamo è una società controllata dal socio unico Confindustria Bergamo - Unione degli Industriali della Provincia e ritiene, pertanto, che sia importante mantenere e migliorare ancora di più tale reputazione. In tale contesto, la Società si impegna a perseguire operatività e sviluppo secondo criteri etici e sostenibili in tutte le attività commerciali.

Attraverso l'adozione di un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo, Servizi Confindustria Bergamo S.r.l., ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231:

- si è adeguata alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti, analizzando i potenziali rischi di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e valorizzando e integrando i relativi presidi di controllo, atti a prevenire la realizzazione di tali condotte;
- promuove in misura sempre maggiore una cultura aziendale orientata all'eticità, diligenza, correttezza, lealtà e trasparenza delle attività;
- definisce formalmente l'insieme dei valori riconosciuti, accettati e condivisi, nonché i diritti, doveri e responsabilità sui quali richiama l'osservanza da parte di tutti i soggetti con cui entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale;
- ribadisce che forme di comportamento illecito sono fortemente condannate, in quanto le stesse sono contrarie, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etici ai quali la Società si attiene nell'esercizio dell'attività aziendale;
- interviene, grazie a un'azione di monitoraggio, tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati stessi e sanzionare i comportamenti contrari alla legge e alle regole aziendali.

La Società, a tutela della propria immagine e a salvaguardia delle proprie risorse, non intrattiene rapporti di alcun tipo con soggetti che non intendano operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente e/o adeguarsi ai principi etici e alle regole di comportamento, per quanto di specifica competenza, disposti dal Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da Servizi Confindustria Bergamo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

# WHISTLEBLOWING

Con il D. Lgs. 10 marzo 2023 n° 24 (G.U. 15.03.2023) è stata recepita la direttiva 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, di cui siano venute a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato: c.d. disciplina Whistleblowing.

Lo scopo della nuova normativa è stabilire norme minime comuni per incentivare le segnalazioni di illeciti attraverso l'istituzione di canali di segnalazione sicuri interni, esterni e di divulgazione pubblica che garantiscano, fra il resto, la riservatezza del segnalante e il trattamento dei suoi dati personali, l'attuazione di procedure idonee a una tempestiva ed efficiente gestione delle segnalazioni, l'applicazione di regole volte a impedire o invalidare gli effetti di condotte ritorsive nei confronti del segnalante e l'irrogazione di sanzioni pecuniarie e amministrative per la violazione delle disposizioni previste dalla nuova normativa.

Servizi Confindustria Bergamo ha adeguato i propri canali interni di segnalazione precedentemente attivati e le proprie procedure interne a quanto disposto dal D. Lgs. 10 marzo 2023 n° 24.

È garantita la massima riservatezza sui soggetti e sui fatti segnalati, nonché sull'identità dei segnalanti, e comunque sulle informazioni trasmesse affinché chi effettua la segnalazione non sia soggetto ad alcuna forma di ritorsione.

Documenti utili da consultare:

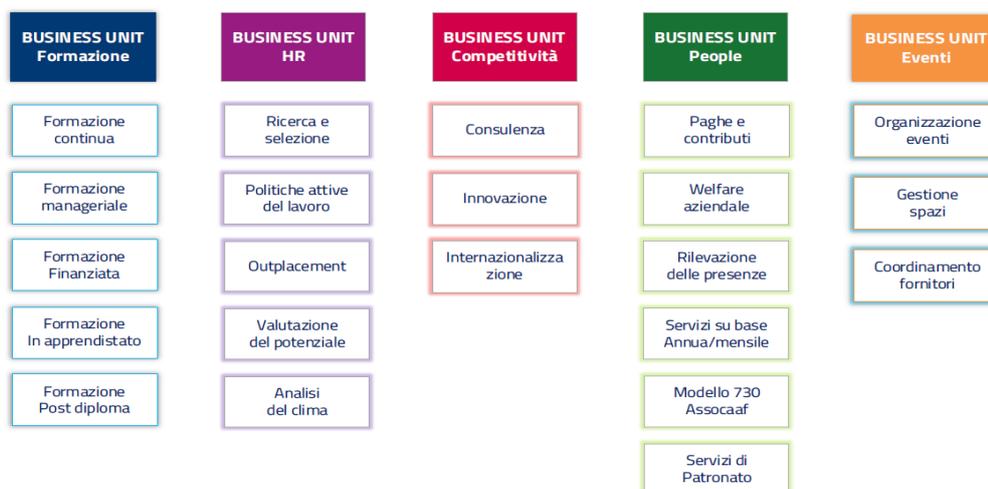
- [Modello 231 | Servizi Confindustria Bergamo](#)
- [Codice Etico | Servizi Confindustria Bergamo](#)
- [Whistleblowing Policy | Servizi Confindustria Bergamo](#)

## BUSINESS UNIT E SERVIZI

Servizi Confindustria Bergamo si compone di **cinque Business Unit**, focalizzate su diversi ambiti ma fortemente interconnesse, in grado di fornire soluzioni complete ed innovative per rispondere alle diverse necessità aziendali.

Le Business Unit:

- **BU Formazione**  
Programmi formativi pensati per sviluppare competenze e migliorare il capitale umano delle imprese: formazione a catalogo interaziendale, formazione su misura in azienda, formazione manageriale, formazione apprendistato e studenti post-diploma, soluzioni di finanziamento per la formazione
- **BU HR**  
Consulenza per la gestione delle risorse umane: ricerca e selezione del personale, tirocini e politiche attive, valutazione del potenziale, analisi di clima, outplacement
- **BU People**  
Paghe e contributi, servizi caaf e patronato
- **BU Competitività**  
Consulenze multidisciplinari per l'ottimizzazione dei processi aziendali e per incrementare la competitività delle imprese: internazionalizzazione, innovazione, sostenibilità, sicurezza, finanzia e controllo, qualità, ecc.
- **BU Eventi**  
Organizzazione di eventi aziendali nella sede di Confindustria Bergamo



# BU FORMAZIONE

Servizi Confindustria Bergamo è accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale di cui al comma 2 dell'art. 11 della l.r.19/2007 e ss.mm.ii - Sezione B – ID operatore 1099707.

Servizi Confindustria Bergamo fornisce una risposta concreta alle esigenze formative e di aggiornamento professionale delle aziende grazie alla promozione di:

## **Formazione continua**

Mediante un team di esperti dedicati, la BU Formazione è in grado di progettare programmi di formazione su misura direttamente in azienda, offrire corsi interaziendali disponibili a catalogo e fornire formazione obbligatoria per la sicurezza sul lavoro, per apprendisti e molto altro ancora.

- **Formazione a catalogo**

Servizi Confindustria Bergamo promuove da più di 15 anni il Catalogo Corsi, frutto dei fabbisogni formativi e professionali rilevati ed analizzati a livello settoriale, territoriale ed aziendale. È un catalogo ispirato dalle tendenze formative emergenti dal mercato del lavoro, per lo sviluppo delle competenze maggiormente richieste, dalle c.d. soft skill a quelle specialistiche, a quelle imprenditoriali.

In questa direzione, il catalogo si compone di 10 aree tematiche (Automazione #Smile, Commerciale - Marketing e Comunicazione, Compliance e Sistemi di Gestione, Direttiva Macchine, Finanza e Controllo, Fisco – Diritto d'Impresa – Dogane – Trasporti, ICT e Innovazione, Produzione - Logistica - Acquisti – Lean, Risorse Umane e Organizzazione e Sicurezza).

Attraverso la numerosità dei corsi, Servizi Confindustria Bergamo intende promuovere una cultura della formazione, orientando le aziende allo sviluppo di veri e propri (per)corsi formativi caratterizzati da una didattica incentrata sul confronto tra i partecipanti e sull'analisi di casi di studio attuali e vicini al contesto lavorativo di ciascun partecipante e identificando i docenti più qualificati sul mercato.

- **Corso per Conduttori di Generatori di Vapore**

Servizi Confindustria Bergamo propone percorsi formativi per l'abilitazione alla conduzione di generatori di vapore secondo il D.M. nr. 94 del 07 agosto 2020. I percorsi formativi per l'abilitazione alla conduzione dei generatori di vapore di ogni ordine e grado forniscono i requisiti necessari per l'ammissione a sostenere l'esame per conseguire l'Abilitazione alla conduzione dei Generatori di vapore ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro n. 94 del 07/08/2020 e degli impianti termici ai sensi dell'Articolo 287 del D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152.

- **Formazione in azienda**

La formazione aziendale è uno degli strumenti per favorire la produttività delle aziende, agendo direttamente sulle risorse umane, sulle loro competenze e capacità. Servizi Confindustria Bergamo fornisce percorsi formativi personalizzati, in presenza o online, progettati su misura per le esigenze di ogni azienda.

I corsi sono volti a sviluppare le competenze fondamentali dei team aziendali e a favorire l'arricchimento grazie al confronto con colleghi di altre aziende. Grazie ad un processo strutturato - che comprende analisi dei bisogni, definizione degli obiettivi, scelta dei docenti e valutazione dei risultati - Servizi Confindustria Bergamo garantisce una formazione efficace con obiettivi chiari e misurabili.

- **Formazione manageriale**

I ruoli manageriali hanno da sempre la responsabilità di identificare le tendenze di cambiamento per coglierne opportunità e anticiparne l'impatto sull'organizzazione. Pianificare, organizzare e gestire il personale richiedono uno specifico approccio e precise competenze.

Servizi Confindustria Bergamo, da sempre vicina alle esigenze delle aziende, ha ideato Manager LAB, un laboratorio di innovazione manageriale in grado di fornire competenze utili per affrontare efficientemente le sfide del futuro.

Il progetto si pone come luogo di incontro della managerialità delle imprese del territorio, specialmente PMI, attraverso una modalità di scambio delle esperienze di Manager e Middle Manager, che operano in azienda con ruoli di responsabilità.

#### **Formazione di base e trasversale in apprendistato**

Servizi Confindustria Bergamo supporta le aziende che sottoscrivono contratti di lavoro in apprendistato organizzando percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa. I corsi di formazione di base e trasversale variano in base al titolo di studio dell'apprendista. Si tratta di corsi obbligatori per le aziende. La formazione è finanziabile con i fondi provinciali in base alla disponibilità delle risorse.

#### **Formazione finanziata**

La formazione finanziata rappresenta un mezzo attraverso il quale le imprese possono garantire lo sviluppo e l'arricchimento delle competenze dei propri dipendenti ottenendo, al contempo, un sostegno economico per il piano formativo che intendono implementare.

Questo sostegno copre una vasta gamma di spese, che includono non solo i costi legati alla formazione stessa - come l'onere per la presenza di docenti qualificati, l'acquisto del materiale didattico e la progettazione dei corsi - ma anche l'utilizzo delle strutture formative e delle aule.

La fonte di questi contributi proviene da diverse entità tra cui le Regioni, le Province, gli Enti Bilaterali e i Fondi Interprofessionali.

Questi periodicamente mettono a disposizione risorse finanziarie per sostenere l'aggiornamento e la crescita professionale dei dipendenti.

Questa opportunità agevola l'azienda nell'investire nella crescita professionale dei propri dipendenti, migliorando al contempo la qualità del lavoro e la competitività sul mercato.

- **Fondi interprofessionali**

I Fondi Interprofessionali sono organismi associativi di diritto privato nati con la legge 388/2000 che regola l'accordo tra le parti sociali per utilizzare una piccola parte (lo 0,30%) dei versamenti INPS delle imprese che decidono di aderire, per realizzare

attività formativo per i propri dipendenti. Tutte le imprese versano un contributo obbligatorio per la disoccupazione involontaria.

Servizi Confindustria Bergamo promuove i fondi interprofessionali per la formazione continua “Fondimpresa” e “Fondirigenti”.

- **Fondimpresa** è il Fondo interprofessionale per la formazione continua di Confindustria, CGIL, CISL, UIL.  
Opera in Italia promuovendo attività per l'aggiornamento delle competenze e la formazione di operai, impiegati e quadri.  
Ad oggi Fondimpresa ha finanziato Piani Formativi per 3.270 milioni di euro in totale, attraverso Avvisi e Conti Formazione.
- **Fondirigenti**, creato da Confindustria e Federmanager, rappresenta il fondo per la formazione manageriale più grande d'Italia. Il Fondo è volto allo sviluppo delle competenze manageriali dei dirigenti, attraverso la gestione delle risorse generate.

Fondimpresa e Fondirigenti prevedono *un Conto Formazione* e un *Conto Sistema*:

- il **Conto Formazione** è il conto individuale di ciascuna azienda aderente per finanziare le più svariate tipologie e tematiche formative. Il conto formazione è la caratteristica che distingue Fondimpresa nel panorama dei Fondi Interprofessionali per la formazione e consente anche il finanziamento della formazione obbligatoria.
- il **Conto di Sistema** è un fondo collettivo dedicato alle aziende più piccole o che hanno usato tutto il proprio conto formazione.  
Il conto utilizzato per degli Avvisi, cui possono concorrere tutte le aziende, individualmente o in consorzio, attentamente studiati sulle necessità delle aziende, possono essere di tipo generale o tematico.  
Il vantaggio principale del conto di sistema è la possibilità di accedere a finanziamenti per la formazione pur non disponendo di un budget dedicato specificamente a questo scopo. In questo modo, le aziende possono investire nella formazione dei propri dipendenti e acquisire le competenze necessarie per sviluppare nuovi prodotti, servizi o processi produttivi.

Servizi Confindustria Bergamo è ente accreditato a Fondimpresa per Avvisi Conto di sistema – classe H.

- **Bandi camerali per la formazione**

La Camera di commercio di Bergamo apre periodicamente candidature per partecipare a diverse tipologie di bandi anche dedicati alla formazione per le imprese, al fine di supportarne la formazione continua.

Servizi Confindustria Bergamo, oltre a offrire i corsi più adatti alla crescita del

personale, supporta le aziende nella richiesta di finanziamento e nella gestione delle pratiche.

Servizi Confindustria Bergamo è ente accreditato quale soggetto attuatore presso la Camera di Commercio di Bergamo.

- **Formazione continua Regione Lombardia**

Il Bando Formazione Continua di Regione Lombardia consiste nell'erogazione di voucher formativi per la fruizione di corsi di formazione destinati a dipendenti, imprenditori e collaboratori delle imprese

- **Fondo Sociale Europeo**

I "Patti Territoriali per le Competenze e per l'Occupazione" in ambito Meccatronico - finanziati da Regione Lombardia nell'ambito del Programma Regionale Lombardia FSE+ 2021-2027 - rappresentano un'iniziativa strategica per migliorare la formazione continua dei lavoratori. Questo progetto, articolato in diverse fasi e ambiti di intervento, mira a rispondere alle esigenze di upskilling e reskilling dei lavoratori delle aziende.

# BU HR

## Ricerca e Selezione

Il servizio di Ricerca & Selezione del personale è svolto da Servizi Confindustria Bergamo in convenzione con Unimpiego Confindustria, la società di Confindustria autorizzata dal Ministero del Lavoro per l'intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro, con pluriennale esperienza nel settore.

Servizi Confindustria Bergamo supporta le aziende con la ricerca dei migliori talenti, basandosi su una conoscenza precisa del loro mercato di riferimento e del territorio, con servizi personalizzati.

Tramite la BU HR, la Società reperisce sul mercato del lavoro le migliori professionalità, anche tramite il supporto di test psicoattitudinali.

L'ambito di intervento si estende ad ogni tipologia di fabbisogno di personale e a qualsiasi livello professionale: dal primo inserimento alle professionalità intermedie, dai lavoratori disoccupati o in mobilità, al personale direttivo o dirigenziale.

Servizi Confindustria Bergamo diviene il punto di riferimento sul territorio per candidati che cercano nuove opportunità e per aziende alla ricerca di nuove figure di valore e appassionate.

## Tirocini e Politiche attive

Servizi Confindustria Bergamo è accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione dei servizi al lavoro – ID operatore 1099707.

Le politiche attive del lavoro sono interventi finalizzati al sostegno dell'occupazione, per promuovere e agevolare il primo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro.

Servizi Confindustria Bergamo è l'interlocutore unico sia per le aziende che vogliono inserire i migliori profili beneficiando delle agevolazioni disponibili, che per i candidati, giovani o meno giovani, che desiderano entrare nel mondo del lavoro accompagnati e con una qualificazione o riqualificazione di valore.

- **Bando GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori)**

Il **Programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL)** nasce nell'ambito delle iniziative ritenute necessarie ad accompagnare la ripresa economica dopo la crisi dovuta alle conseguenze della pandemia.

Il programma ridisegna i servizi per il lavoro per migliorare l'inserimento lavorativo delle persone tramite il potenziamento dei centri per l'impiego.

Servizi pubblici e privati sono più vicini ai cittadini, per offrire percorsi personalizzati di ingresso o reingresso nel mondo del lavoro.

L'obiettivo è quello di favorire il *matching* tra il sistema di istruzione e formazione e il mercato del lavoro nonché contrastare la disoccupazione in modo proattivo.

Il progetto concorre allo sviluppo strategico di un'offerta integrata tra le politiche del lavoro e la formazione lungo tutto l'arco della vita, in funzione dei bisogni complessi della persona.

- **Dote Unica Lavoro**

Il programma "Dote Unica Lavoro" è il piano di Regione Lombardia finanziato dal Fondo Sociale Europeo volto ad accompagnare le persone in un percorso di occupazione o in un percorso volto al miglioramento delle proprie competenze, garantendo la centralità della persona e la libertà di scelta offrendo un percorso personalizzato che tenga conto delle diverse esigenze e caratteristiche delle persone.

- **Garanzia Giovani**

Garanzia Giovani era il Piano Europeo per contrastare la disoccupazione giovanile, destinato ai giovani dai 16 ai 29 anni.

Regione Lombardia promuoveva con il Bando Garanzia Giovani l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Il piano offriva opportunità di orientamento, formazione e inserimento al lavoro attraverso percorsi personalizzati in funzione ai bisogni individuali.

Il contributo era rivolto a giovani residenti in Italia, cittadini UE o extra UE, regolarmente soggiornanti, non iscritti a nessun corso scolastico o formativo e disoccupati.

- **Tirocini Extracurricolari**

Servizi Confindustria Bergamo affiancando sia le aziende che i candidati, può fungere da soggetto promotore per l'attivazione di tirocini extra curricolari in favore di soggetti alla ricerca della prima esperienza di lavoro o al reinserimento lavorativo. Nello specifico, il tirocinio extracurricolare è un'esperienza formativa che prevede l'inserimento in azienda tramite la sottoscrizione di un progetto individuale e consiste nello svolgimento di attività sul campo al fine di raggiungere gli obiettivi formativi previsti.

### **Consulenze HR**

La BU HR supporta le aziende anche per attività consulenziali in ambito risorse umane per l'analisi e miglioramento del clima organizzativo, per il ricollocamento e la riqualificazione professionale dei lavoratori e per l'analisi delle potenzialità di crescita dei lavoratori in azienda.

# Norma UNI EN ISO 9001

In un contesto economico e competitivo in continua evoluzione, Servizi Confindustria Bergamo ha scelto di elevare ulteriormente i propri standard di qualità. In particolare, ha deciso di certificare le BU Formazione e HR secondo la **norma UNI EN ISO 9001**. Questa certificazione, che attesta l'adozione di un sistema di gestione per la qualità, garantisce che entrambe le *Business Unit* operino con metodologie avanzate orientate al miglioramento continuo, assicurando così un livello di soddisfazione elevato per tutti coloro che desiderino beneficiare di tali servizi.

## FOCUS CERTIFICAZIONE NORMA UNI EN ISO 9001: BU FORMAZIONE

La mission della BU Formazione di Servizi Confindustria Bergamo è quella di sviluppare, valorizzare e consolidare il capitale intellettuale, un concetto che va oltre la semplice conoscenza, abbracciando competenze, esperienze e specializzazioni che costituiscono il motore del progresso individuale e collettivo.

L'obiettivo della BU Formazione è fare in modo che ogni lavoratore, e ogni privato, possa incrementare il proprio potenziale, accrescendo la propria preparazione in linea con le esigenze di un mercato del lavoro in continua evoluzione.

In un mondo che cambia rapidamente, dove la conoscenza diventa un fattore cruciale per il cambiamento dei sistemi produttivi e dei modelli economici, la BU assume con consapevolezza e determinazione, il delicato compito di contribuire a questo processo di trasformazione, promuovendo attivamente la diffusione della cultura del sapere, dell'innovazione e della professionalità. La missione non è solo quella di formare, ma anche di accompagnare i nostri interlocutori in un percorso di crescita che li renda protagonisti del cambiamento.

---

La BU Formazione si propone di diventare il punto di riferimento ideale e privilegiato per tutte le imprese che necessitano di personale altamente qualificato, capace di rispondere in modo efficace alle sfide tecnologiche, organizzative e competitive di un mercato globale sempre più complesso.

In questo contesto, non solo le aziende possono trovare un interlocutore competente, ma anche i singoli individui che desiderano inserirsi nel mondo del lavoro con conoscenze avanzate rispetto alla formazione scolastica di base e che vogliono sentirsi pronti a cogliere le opportunità offerte dalle nuove dinamiche del mercato del lavoro.

Per perseguire questi innovativi obiettivi, la BU Formazione di Servizi Confindustria Bergamo mette in campo una serie di attività strategiche, quali:

- ricerca finalizzata alla rilevazione dei fabbisogni formativi del tessuto imprenditoriale del territorio di Bergamo e Provincia, con particolare riguardo alle esigenze della piccola e media impresa;
- individuazione delle reali necessità formative;
- progettazione, promozione, realizzazione e gestione di iniziative dedicate alla formazione ed all'aggiornamento e sviluppo di diverse figure professionali, appartenenti a tutti i settori merceologici, con particolare attenzione al settore metalmeccanico;
- definizione di percorsi formativi in grado di sviluppare specializzazioni e professionalità, in modo da accorciare la distanza tra formazione ed inserimento lavorativo per giovani diplomati in cerca di prima occupazione.

Per perseguire questi obiettivi a lungo termine, la BU Formazione si è dotata di una struttura organizzativa e gestionale altamente dinamica e flessibile, capace di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del contesto economico e alle nuove sfide imposte dal mercato del lavoro. L'organizzazione è pronta a rispondere alle normative di utilizzo dei fondi di finanziamento, garantendo trasparenza e efficienza nella gestione delle risorse.

La *vision* di Servizi Confindustria Bergamo, ed in particolare della BU Formazione, è quella di contribuire alla costruzione di un sistema produttivo e lavorativo sempre più qualificato, innovativo e competitivo, dove la formazione non è solo un'opzione, ma una vera e propria leva strategica per la crescita e l'evoluzione delle persone e delle imprese.

La *mission* è quella di accompagnare ogni individuo e ogni impresa verso il futuro, favorendo l'accesso ad un'educazione di qualità e sostenendo lo sviluppo delle competenze necessarie per affrontare le sfide di un mercato in continua trasformazione.

#### **Riferimenti:**

Mail: [formazione@serviziconfindustria.it](mailto:formazione@serviziconfindustria.it)

Tel: +39 035 212295

Sito: <https://www.serviziconfindustria.it/it/formazione>

## **SUGGERIMENTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO: BU FORMAZIONE**

### **Fornitori/Collaboratori qualificati**

L'esperienza nell'attività di formazione professionale ed aziendale maturata da Servizi Confindustria Bergamo ha consentito alla stessa di creare un parco docenti qualificati tra cui selezionare le risorse più indicate da dedicare alle varie attività formative. Tale elenco viene aggiornato annualmente a fronte delle attività prestate dai formatori, così

come riscontrate attraverso appositi moduli di valutazione della soddisfazione del cliente sottoposti da Servizi Confindustria Bergamo.

#### **Procedimento valutazione fornitori/collaboratori qualificati:**

La valutazione dell'attività formativa e di tutte quelle alla stessa connesse viene costantemente monitorata dai coordinatori di BU. Viene posta attenzione alle informazioni riscontrate nei questionari di soddisfazione, con particolare riguardo al punteggio medio attribuito alla prestazione di docenza e alle eventuali considerazioni aggiuntive fornite.

Qualora si riscontri che il punteggio inerente all'attività formativa prestata non sia in linea con gli obiettivi aziendali o siano emerse criticità, il dato viene tenuto in considerazione nella valutazione di qualifica dei formatori da parte del Direttore Operativo.

#### **Gestione dei reclami**

Il reclamo del cliente, comunque ricevuto viene verbalizzato attraverso la compilazione di un apposito registro reclami.

Il personale di Servizi Confindustria Bergamo - BU FORMAZIONE che riceve un reclamo procede alla compilazione del registro reclami con tutte le informazioni di reclamo ricevute.

Il coordinatore di BU interessato viene quindi coinvolto per una prima analisi ed eventuale proposta di gestione del reclamo stesso.

I reclami vengono comunicati periodicamente alla Direttore Operativo.

#### **Rilevazione delle non conformità reali o potenziali**

Le non conformità, reali o potenziali, sono rilevate:

- da chiunque durante lo svolgimento delle attività operative;
- dai referenti o coordinatori di area e/o dal responsabile della qualità durante le attività di monitoraggio;
- dagli auditor nel corso degli audit.

#### **Valutazione e gestione delle non conformità reali o potenziali e delle azioni correttive e di miglioramento**

Il Direttore Operativo:

- esamina le non conformità reali o potenziali;
- effettua, se lo ritiene opportuno, un supplemento d'indagine raccogliendo altre informazioni;
- decide, consultando eventualmente altri soggetti coinvolti nella non conformità, i provvedimenti da prendere per risolvere le non conformità ed eliminarne le cause, e i tempi per la chiusura della non conformità.

I provvedimenti possono essere:

- un trattamento immediato, se si tratta di una non conformità puntuale e tale intervento è facilmente individuabile e di sicura efficacia;
- l'apertura di un'azione correttiva o di miglioramento in tutti gli altri casi.

Ad ogni non conformità individuata segue un opportuno programma di azione correttiva o azione migliorativa.

### **Osservazioni e azioni di miglioramento**

Le osservazioni rilevate in fase di audit o dal personale stesso di Servizi Confindustria Bergamo ovvero ricevute dai beneficiari delle attività della BU e le azioni di miglioramento da esse conseguenti, sono gestite dal coordinatore/Direttore Operativo.

## **FOCUS CERTIFICAZIONE NORMA UNI EN ISO 9001: BU HR**

La BU HR di Servizi Confindustria Bergamo si pone come obiettivo primario quello di garantire il raggiungimento ed il mantenimento di elevati standard qualitativi in tutti i suoi servizi.

In linea con l'ideale di Servizi Confindustria Bergamo, la BU HR adotta un sistema di gestione improntato all'efficienza e al miglioramento continuo, realizzando un "*Sistema Pianificato, Gestito e Monitorato nei Risultati*", secondo gli standard della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

L'approccio di Servizi Confindustria Bergamo, e di conseguenza quello della BU è fortemente orientato a garantire la massima attenzione alle esigenze dei clienti e al miglioramento costante della qualità dei servizi offerti.

L'organizzazione, attraverso un processo di continua analisi e revisione, promuove un contesto di trasparenza, che coinvolge tutti i livelli organizzativi nella condivisione degli obiettivi e nella costruzione di soluzioni collaborative.

In particolare, la BU HR si impegna a:

- conoscere e soddisfare i requisiti dei propri clienti oltre che soddisfare le esigenze delle parti interessate principali;
- favorire la partecipazione attiva al miglioramento continuo della qualità dei servizi da parte di tutti gli attori coinvolti, compresi i fornitori esterni ed i collaboratori;
- favorire la realizzazione di un clima interno improntato alla collaborazione ed all'ottimizzazione delle capacità e della soddisfazione di tutti i collaboratori;
- ridurre i costi dei propri processi aziendali, perseguendo un minor impiego di risorse non rinnovabili;
- osservare leggi, regolamenti e normative applicabili e tenersi sempre aggiornati su tali tematiche;
- confermare l'attenzione alle componenti etiche e sociali in tutte le fasi di attività e di intervento;
- potenziare la formazione del personale.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, la BU HR si dedica a diverse azioni strategiche e operative, quali:

- promozione di innovazione tramite la raccolta di nuove idee e proposte migliorative;
- monitoraggio costante dei progressi e dei risultati aziendali;
- valutazione periodica della soddisfazione dei clienti;
- definizione ed implementazione di piani di miglioramento che coinvolgono tutte le aree aziendali.

Con questo approccio, la BU HR non solo contribuisce alla crescita delle imprese locali, ma si impegna anche a costruire un futuro più sostenibile, equo e competitivo, dove il valore delle risorse umane è riconosciuto come un fattore chiave di successo.

### Riferimenti:

Mail: [lavoro@serviziconfindustria.it](mailto:lavoro@serviziconfindustria.it)

Sito: <https://www.serviziconfindustria.it/it/hr>

## **SUGGERIMENTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO: BU HR**

### **Gestione dei reclami**

Il reclamo del cliente, comunque ricevuto, (a mezzo lettera, e-mail, telefono o esposto verbalmente) viene registrato compilando un apposito registro reclami.

Il personale di Servizi Confindustria Bergamo - BU HR che riceve un reclamo verbale o telefonico, compila il registro reclami con tutte le informazioni di reclamo ricevute.

Il Responsabile della Qualità viene quindi coinvolto, indipendentemente dalla forma del reclamo, per una prima analisi ed eventuale proposta di gestione del reclamo stesso

I reclami vengono comunicati periodicamente dal Responsabile della Qualità alla Direzione.

### **Rilevazione delle non conformità reali o potenziali**

Le non conformità, reali o potenziali, sono rilevate:

- da chiunque durante lo svolgimento delle attività operative;
- dai responsabili di settore/area e/o dal Responsabile Della Qualità durante l'elaborazione dei parametri di controllo (indicatori);
- dagli auditor nel corso degli audit.

### **Valutazione e gestione delle non conformità reali o potenziali e delle Azioni Correttive e di Miglioramento**

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità:

- esamina le non conformità reali o potenziali;
- effettua, se lo ritiene opportuno, un supplemento d'indagine raccogliendo altre informazioni;
- decide, consultando eventualmente altri soggetti coinvolti nella non conformità, i provvedimenti da prendere per risolvere le non conformità ed eliminarne le cause, e i tempi per la chiusura della non conformità.

I provvedimenti possono essere:

- un trattamento immediato, se si tratta di una non conformità puntuale e tale intervento è facilmente individuabile e di sicura efficacia;
- l'apertura di un'azione correttiva o di miglioramento in tutti gli altri casi.

Solo nel caso di non conformità gravi e complesse, il Responsabile della Qualità annota su apposito modulo, con maggiore ricchezza di particolari, tutte le azioni attivate.

Ad ogni non conformità individuata segue un opportuno programma di azione correttiva o azione migliorativa

### **Osservazioni e azioni di Miglioramento**

Le osservazioni rilevate in fase di audit o dal personale stesso di Servizi Confindustria Bergamo - B.U. HR ovvero ricevute dai beneficiari delle attività della BU e le azioni di miglioramento da esse conseguenti, sono gestite da Responsabile della Qualità.