

## *La Carta Della Qualità Di Alea s.r.l.*

La Carta della Qualità di Alea, si pone l'obiettivo di informare gli utenti delle caratteristiche dei servizi offerti, ispirandosi ai criteri di efficacia, efficienza e di un costante confronto fra i bisogni delle aziende e la propria offerta.

Nell'erogazione del servizio Alea s'impegna a garantire:

- il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto assoluto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- l'imparzialità e la neutralità da parte dei consulenti di Alea;
- la trasparenza comunicando puntualmente se esiste interesse diretto e/o indiretto in ogni consulenza, servizio e prodotto presentato alla propria clientela
- i criteri di efficienza e di efficacia;
- il rispetto e la professionalità nel rapporto con tutti gli stakeholders ed in particolare:
  - o La riservatezza delle informazioni acquisite
  - o Il divieto assoluto di parlare in maniera critica delle persone assenti.
  - o La difesa della "squadra" dagli attacchi esterni
  - o Atteggiamenti sempre consoni ad uno stile professionale (non si alza la voce, si permette agli altri di esprimere la propria opinione, si rispettano gli spazi e le esigenze altrui)

Al fine di perseguire i propri obiettivi, sempre nel rispetto dei principi già elencati, Alea adotta i seguenti strumenti :

- esplicitazione della Politica della Qualità; definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili, utilizzando newsletter, report e un avanzato sito internet;
- verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

### *I servizi di Alea*

Alea s.r.l. è stata costituita nel giugno 2004. Nel 2011 ha ottenuto l'accreditamento nazionale alla formazione del lavoro tramite E.BI.N.FO.S. (Ente Bilaterale Nazionale Formazione e Sicurezza)

Cinque sono le aree di maggiore specializzazione:

- area Risk Management;
- area Formazione;
- area Qualità e Sicurezza e Sistemi di Gestione Integrata;
- area Gestionale;
- area Valutazioni assicurative e finanziarie

In questi settori Alea s.r.l. opera con la propria equipe di esperti e con una rete di collaboratori esterni in grado di intervenire ed analizzare vari ambiti sulla base della personalizzazione richiesta dal cliente.

## *Le risorse strumentali*

Alea s.r.l. utilizza moderni sistemi informatici e dispone di una sala formazione capace di ospitare fino a 25 persone.

Alea s.r.l. si adopera per fare in modo che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

## *Le risorse professionali*

Alea si avvale, oltre che del proprio personale, sia di collaboratori che di professionisti dei settori di riferimento del servizio di consulenza, docenti universitari e società specializzate che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

## *La Vision aziendale*

La Vision di Alea è quella di affermare e divulgare le tecniche dell' Enterprise Risk Management e renderle accessibili a tutti. La "Creazione di Valore" guida tutte le scelte della società con l'obiettivo di soddisfare tutti gli stakeholders che con essa interagiscono.

Fare business in modo eticamente corretto passando prioritariamente per il bisogno delle persone e delle organizzazioni.

Offrire alle persone ed alle organizzazioni un livello di conoscenza adeguato al raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella limitazione dei rischi certi che più conoscenza equivale a meno rischio.

Centralizzare la figura del Risk Manager nel contesto sociale, economico e tecnologico con la consapevolezza che questo lavoro può fare crescere la qualità del sistema Italia.

## *La Mission*

Alea srl persegue l'obiettivo enunciato nella Vision attraverso attività di consulenza, di informazione e di servizio rivolte all'impresa (PMI), agli enti pubblici ed ai professionisti.

Tali attività si fondano:

- Sulla conoscenza, in quanto pone al centro del suo funzionamento le competenze personali, tecniche e trasversali dei professionisti che in essa e per essa operano, ne fa patrimonio strategico da accrescere ogni giorno e sul quale basare lo sviluppo futuro.
- Sulla creazione di valore non solo economico, ma anche etico come obiettivo determinante di ogni soggetto inserito nel tessuto economico e sociale.
- Sulla consulenza tramite l'individuazione delle problematiche di rischio aziendali con definizione degli strumenti migliori da adottare compreso la definizione di un programma assicurativo globale razionalizzandone i costi.
- Sulla qualità, quale strumento di attuazione di strategie.
- Sull'informazione continua data ai clienti, di notizie di varia natura come rischi, leggi, casistiche, nozioni tecnico-assicurative, con l'obiettivo dichiarato di accrescerne una corretta e consapevole capacità decisionale in materia di rischi.
- Mediante pubblicazioni dedicate proprie e di terzi su problematiche di rischio di interesse generale e di grande attualità.
- Sulla formazione, attraverso la trasmissione di competenze trasversali utili per il trattamento del rischio e finalizzata ad accrescerne la consapevolezza circa i vantaggi ed i limiti tipici del contratto di assicurazione nell'ottica di un utilizzo più efficace del medesimo strumento di tutela.

#### Definizione **Risk Manager Alea**:

- Non è un intermediario
- E' remunerato dal cliente a parcella
- Eticamente corretto, sfrutta la sua libertà per aiutare il cliente al raggiungimento del massimo risultato possibile.

### ***Il miglioramento continuo***

La customer satisfaction (soddisfazione del cliente) altro non è che la percezione del cliente sul grado in cui l'erogazione del percorso di consulenza e formativo ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso. La misurazione di tale soddisfazione è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente e poi tradirle. Il monitoraggio costante dei servizi offerti, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale. Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti (Creare Valore) e cioè che i servizi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari. Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo, Alea ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne. Gli indicatori della qualità sono degli elementi di "controllo" che consentono di "misurare" le prestazioni aziendali, verificando i processi ed individuando i momenti in cui si realizza l'inefficienza.

La Carta della Qualità di Alea s.r.l. viene validata dalla Direzione aziendale.