



00198 Roma - Via Aniene, 14  
T. 06.48.07.35.01 - F. 06.48.07.35.48  
mefop@mefop.it  
mefopspa@pec.it  
[www.mefop.it](http://www.mefop.it)

# LA POLITICA MEFOP PER LA QUALITÀ

---

rev. 01 del 20/04/2018



## Sommario

LA POLITICA MEFOP PER LA QUALITÀ .....	3
Centralità del Cliente .....	4
Centralità delle persone e rapporti con i dipendenti e con i fornitori: .....	4
Orientamento ai risultati ed al miglioramento continuo della qualità dei Servizi.....	4
Soluzioni innovative .....	5
Servizi ad alta professionalità .....	5
Diffusione delle competenze e esperienze maturate .....	5

## LA POLITICA MEFOP PER LA QUALITÀ

Mefop è stata creata con l'obiettivo di favorire lo sviluppo dei fondi pensione, attraverso l'attività di formazione, studio, assistenza e promozione. L'attività della società si è progressivamente ampliata tanto da investire istituzionalmente il più ampio sistema del Welfare e riguarda oggi tutti gli investitori previdenziali, tra cui Casse previdenziali per i liberi professionisti e Fondi sanitari.

Il nostro principale impegno è quello di “studiare, interpretare e comunicare la cultura del welfare”.

### **Studiare**

Nel nostro Paese la cultura del welfare presenta livelli di conoscenza e informazione ancora troppo scarsi. Per favorire il processo evolutivo del sistema e comprenderne le potenzialità è necessario studiarlo approfonditamente.

### **Interpretare**

Crediamo che la cultura di welfare, per crescere, abbia bisogno di conoscenza condivisa e accessibile.

### **Comunicare**

Informare su ciò che abbiamo condiviso è per noi uno strumento efficace per diffondere la cultura di welfare.

La nostra attività si sviluppa in ambito formativo e consulenziale.

Siamo consapevoli che, nel contesto delicato in cui operiamo, sia necessario che anche la nostra attività di servizio sia ispirata da obiettivi di qualità. Qualità vuol dire rispondere ai requisiti del Cliente per soddisfare le sue esigenze con l'eccellenza delle prestazioni, attraverso la corretta applicazione dei processi, l'investimento in conoscenza a favore dei propri dipendenti, il massimo controllo procedurale sull'erogazione dei propri servizi ed il continuo monitoraggio delle performances.

*Coerentemente con le finalità della Società e con il contesto in cui essa opera*, la Politica di Mefop si fonda pertanto sui seguenti elementi principali.

## Centralità del Cliente

- perseguire il proprio successo di impresa attraverso l'offerta di servizi di qualità e orientati alla definizione di linee guida e best-practice applicabili al settore di riferimento;
- riconoscere che l'apprezzamento di chi richiede servizi è di primaria importanza per il successo della nostra attività;
- svolgere tutte le attività con impegno e rigore professionale per la massima soddisfazione del Cliente;
- mettere a disposizione del cliente dipendenti che forniscano apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate.

## Centralità delle persone e rapporti con i dipendenti e con i fornitori:

- perseguire il principio che le persone sono i principali artefici del cambiamento e sono l'elemento differenziante in un mercato sempre più competitivo;
- ispirare tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni compiute e, in genere, i comportamenti richiesti ai dipendenti nello svolgimento dell'attività lavorativa verso il Cliente, alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri contabili secondo le norme vigenti e le procedure interne;
- favorire un clima aziendale che impronti i rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti per la qualifica secondo le procedure aziendali, la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti in termini di qualità, costo e tempi di consegna in misura almeno pari alle loro aspettative.

## Orientamento ai risultati ed al miglioramento continuo della qualità dei Servizi

- perseguire la qualità dei servizi determinando l'innovazione ed il miglioramento continuo dei processi, della tecnologia, dei modelli e dei sistemi adottati dall'Organizzazione.

## Soluzioni innovative

- in linea con le tecnologie di mercato più aggiornate e in grado di tradurre esigenze ancora non esplicite nel settore di riferimento.

## Servizi ad alta professionalità

- per l'accrescimento delle competenze professionali, lo sviluppo del mercato dei FP e del welfare - nell'ottica di aggiornamento e miglioramento continuo.

## Diffusione delle competenze e esperienze maturate

- miglioramento continuo della capacità ideativa della Organizzazione.

Per raggiungere efficacemente tali obiettivi si impegna quindi, in linea con la propria Politica della Qualità, a perseguire i seguenti obiettivi:

- applicare le raccomandazioni della normativa di riferimento (*ISO 9001*) nonché delle normative specifiche relative alle attività di competenza;
- progettare e realizzare servizi rispondenti ai requisiti del Cliente soddisfacendone puntualmente le esigenze ed esercitando, sempre, le acquisite capacità di coordinamento, controllo ed integrazione dei servizi e dei processi, al livello programmato delle prestazioni;
- progettare e realizzare servizi ad alto valore aggiunto corredati da procedure sistematiche di gestione e di monitoraggio e di misurazione dei risultati conseguiti;
- migliorare costantemente le competenze delle proprie risorse umane, attraverso adeguati programmi di formazione ed addestramento;
- migliorare nel tempo la qualità dei servizi erogati fornendo a chi li eroga mezzi sempre adeguati per il raggiungimento di questo obiettivo;
- monitorarne continuamente gli esiti mediante strumenti di misurazione della soddisfazione del Cliente;
- promuovere il miglioramento continuo dell'efficacia complessiva del Sistema di Gestione per la Qualità definito, attraverso puntuali riesami e specifiche azioni di miglioramento.

La Politica è diffusa all'interno di Mefop ed è resa disponibile alle parti interessate.