

	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 22.06.18
	Rif. UNI EN ISO 9001:2015	Pagina 1 di 1

La Direzione definisce, documenta e rende operativi la Politica, gli Obiettivi e gli Impegni per la Qualità.

Tale Politica è coerente con gli indirizzi e gli orientamenti strategici aziendali e con le esigenze e le aspettative dei Clienti.

La Direzione assicura che tale Politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali.

La Direzione si impegna anche a garantire la piena attuazione di tutti i requisiti normativi e legali applicabili nell'ambito delle attività di CFLI

La Direzione si impegna altresì al miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la qualità, al fine di renderlo più funzionale al perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione

La Politica con la Carta della Qualità, che ne riporta i contenuti, è esposta al pubblico presso CFLI.

In occasione del Riesame annuale da parte della Direzione, gli obiettivi espressi nella "Politica della Qualità" sono tradotti in traguardi chiari e misurabili, al fine di valutarne l'adeguatezza, l'efficacia ed il miglioramento nel tempo del Sistema Qualità Aziendale. CFLI è Ente senza fini di lucro specializzato nell'implementazione delle nuove tecnologie nei Settori della Formazione Professionale, Formazione Continua, Consulenza Aziendale, Cultura e Comunicazione Integrata on-line e off-line.

Nell'attuale programma di investimento finalizzato alla creazione del sistema di qualità aziendale, allo sviluppo delle competenze del personale e l'impiego di metodologie didattiche innovative, vengono evidenziate le seguenti priorità di miglioramento di servizio.

Immagine e Cultura aziendale

Il CFLI deve essere "sentito e valutato" all'esterno, in particolare dal committente pubblico (Regioni, Province, Ministeri, U.E.) e dal cliente oggetto del servizio (allievi disoccupati, occupati, in mobilità, in riconversione e aggiornamento) come azienda che opera in regime di qualità attraverso procedure e metodologie efficaci e efficienti finalizzate al trasferimento del know-how e della sua ingegnerizzazione.

In particolare tutto il personale, interno ed esterno, che opera e agisce in nome e per conto di CFLI deve "vivere" la cultura della qualità aziendale come proprio atteggiamento professionale, come propria deontologia, come propria competitività, come propria esclusività.

Obiettivi strategici

Gli obiettivi aziendali sono quelli di:

1. un rafforzamento sui mercati e sui servizi consolidati attraverso strategie di miglioramento continuo legate a:
 - implementazione di innovazione di servizio/prodotto (nuove figure professionali, aggiornamento dei percorsi formativi, ri-qualificazione dei contenuti);
 - impiego di metodologie didattiche innovative, in particolar modo nel rendere distintiva la capacità di preparare le persone attraverso le tecniche di simulazione nei vari settori, sia acquisendo la tecnologia dall'esterno per riproporla ed estenderla, sia proponendo, attraverso progetti dedicati, nuovi sviluppi della tecnologia stessa.
 - ampliamento, consolidamento e mantenimento di regolari e costanti relazioni con il sistema istituzionale e sociale, territoriale, produttivo e scolastico dei territori nei quali si trova ad operare per mantenersi sempre aggiornata sulle esigenze formative e di innovazione delle province e delle regioni nelle quali interviene.
2. la qualificazione di nuovi mercati nelle aree portuali ed aeroportuali più importanti del territorio nazionale, attraverso la partecipazione a gare e bandi pubblici e privati, al fine di fidelizzare un nuovo cliente pubblico e un nuovo privato;
3. la partecipazione a bandi con l'obiettivo di implementare azioni transnazionali in nuovi paesi.

Il sistema cliente

Il sistema cliente deve essere articolato in funzione degli obiettivi strategici aziendali e delle diverse tipologie di servizi, privilegiando i clienti consolidati e, possibilmente, integrando e diversificando i servizi di consulenza e formazione offerti con lo stesso livello di qualità di quelli già implementati, patrimonializzando progetti, metodologie, materiali e esperienze. L'articolazione del sistema cliente deve essere compatibile biunivocamente con l'organizzazione interna e coerente con le specifiche delle diverse tipologie di servizi, in particolare deve tenere conto degli obiettivi già raggiunti e della possibilità di espandere su nuovi mercati esperienze e azioni formative già sperimentate.

Il sistema cliente deve essere valutato in ottica di soddisfazione del servizio e di partnership: sovente l'azienda si trova ad erogare servizi in qualità di Ente Attuatore e quindi responsabile del perseguimento degli obiettivi dichiarati in sede di bando o gara: dovrà essere valutata la coerenza e la rispondenza delle azioni implementate in termini di efficacia e efficienza dei risultati, nonché il contributo dato in termini di occupazione e/o di riconversione, riqualificazione, specializzazione.

Particolarmente nella gestione del cliente nel comparto della logistica e dei trasporti CFLI avrà a riferimento per le indicazioni di carattere generale e di indirizzo di linee strategiche di settore le Associazioni, a partire da quelle partner, le Authorities di settore in particolare quelle portuali con particolare riferimento a quella veneziana.

I fornitori

I fornitori rappresentano la chiave del successo della politica della qualità CFLI, in particolare per tutte le azioni innovative (come figure professionali, metodologie e contenuti) che rappresentano la competitività strategica dell'azienda.

Progettisti, docenti, coordinatori, tutor e i fornitori di tecnologie hw e sw devono essere a conoscenza del processo di qualità dell'azienda e viverlo come proprio nel momento che erogano una prestazione all'interno di un servizio di formazione.

I driver della qualità (professionalità, innovazione, competitività) devono essere monitorati in funzione della valutazione finale, trasferimento di know-how e apprendimento, non conformità, esiti occupazionali.

Il Personale

Il personale interno di CFLI, prevalentemente coinvolto in funzioni di project manager, progettista, coordinatore ed amministrativo contabile, ha la responsabilità dell'implementazione del sistema Qualità, del suo rispetto da parte dei fornitori esterni, della rilevazione delle non conformità, dell'attuazione di misure correttive.

Costante deve essere l'aggiornamento sia in termini professionali che in termini di cultura e know-how della Qualità.

Particolare enfasi dovrà essere posta nello skill del personale interno dell'azienda, sia in termini di professionalità già in servizio, continuamente tese al miglioramento, in termini di nuove competenze professionali da inserire, al fine di sviluppare l'organizzazione interna coerentemente alle specifiche di servizio offerto e/o richiesto.

L'innovazione

L'innovazione delle procedure, delle metodologie, dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi formativi e di consulenza costituiscono una delle chiavi del successo di CFLI.

Particolare enfasi dovrà essere riposta nella individuazione delle tecnologie innovative (hw e sw) più adatte a supportare l'attuazione del servizio in funzione degli obiettivi didattici e/o di consulenza concordati e dichiarati in sede di bando/offerta, con particolare riferimento agli strumenti di simulazione avanzata. Tale innovazione risulta strettamente legata alla qualificazione del personale interno e dei fornitori.

Data, 22.06.18

LA DIREZIONE

Annualmente la Direzione misura gli obiettivi per la Qualità che vengono formalizzati nel "Riesame della Direzione".

CFLI si impegna con tutta la sua struttura a raggiungere gli obiettivi per la Qualità prestabiliti e di rispettare gli accordi contrattuali; a questo scopo e per poterne verificare la conformità con i requisiti specificati ha predisposto mezzi e strumenti idonei per valutare e misurare i risultati.