

Documento descrittivo della mission e degli obiettivi del soggetto

Mission

La CF CONSULENZA E FORMAZIONE nasce dal desiderio di creare un luogo dove l'aggiornamento costante sia la base della formazione di artigiani, tecnici e studenti, sia a livello teorico che pratico. Un luogo in cui plasmare professionalità all'avanguardia. Ha come finalità la promozione di servizi formativi per estendere l'occupazione e la crescita del territorio nonché sviluppare la cultura della formazione continua. Investiamo tutto sulla formazione e offriamo un'ampia gamma di corsi, teorici e pratici con insegnanti esperti e motivati. L'obiettivo principale dell'azienda è la soddisfazione del cliente e la creazione fin dall'inizio, di un rapporto chiaro e sereno che possa accompagnarlo attraverso percorsi formativi a collocarsi nel mondo del lavoro o migliorare il proprio profilo professionale. Un'opportunità per chi già lavora ma vuole tenersi aggiornato, e per chi studia e vuole specializzarsi. Sintetizzando possiamo riassumere quindi la nostra missione in:

progettazione, coordinamento ed erogazione di percorsi formativi finanziati e non;

progettazione ed erogazione di servizi di consulenza direzionale ed organizzativa.

Obiettivi

Al fine di promuovere azioni finalizzate allo sviluppo della professionalità, delle conoscenze e della formazione continua, la CF CONSULENZA E FORMAZIONE ha come scopo:

la formazione e la qualificazione professionale dei giovani ai fini del loro inserimento nel mercato del lavoro;

la qualificazione e la riqualificazione dei lavoratori disoccupati ed immigrati;

lo sviluppo e l'erogazione di servizi di formazione professionale per il miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, nell'ambito della formazione continua;

la formazione dei lavoratori mirata allo svolgimento dei compiti a quali essi sono chiamati nell'ambito della sicurezza del lavoro;

la formazione, la qualificazione e riqualificazione professionale relativamente al lavoro autonomo e alla piccola e media imprenditoria;

erogare servizi di formazione, consulenza e ricerca ai seguenti destinatari:

Imprese Industriali e di Servizi (Industrie, Distribuzione commerciale e finanziaria etc)

Enti pubblici (Enti locali, Ministeri etc)

Aziende no-profit (sanitarie, cooperative, associazioni etc)

La CF CONSULENZA E FORMAZIONE fornisce inoltre servizi di consulenza ed assistenza tecnica agli enti locali, e servizi integrati volti a promuovere e ad equilibrare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, con azioni di ricerca, orientamento, e formazione rivolte anche alle fasce deboli e per le pari opportunità Il nostro obiettivo è quindi quello di:

favorire la crescita e lo sviluppo delle conoscenze teorico – pratiche dei partecipanti allo scopo di favorirne l'inserimento o il reinserimento occupazionale diffusione e promozione della formazione quale strumento di inserimento e permanenza nel mondo del lavoro

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**: è garantito uguale trattamento a tutti coloro che accendono ai nostri servizi, indipendentemente da sesso, razza, religione, lingua ed opinione politica.
- **CONTINUITA'**: l'erogazione dei servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi dei destinatari, assicurando una preventiva informazione nel caso di irregolare funzionamento dovuto a cause di forza maggiore.
- **PARTECIPAZIONE** : è garantita la partecipazione continua degli utenti alla prestazione del servizio, con possibilità di valutazione al fine di migliorare il servizio erogato.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: la CF consulenza e formazione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2. **LIVELLO STRATEGICO** In una società della conoscenza in cui la formazione e le competenze dei cittadini sono i punti chiave per lo sviluppo del Paese, LA CF CONSULENZA E FORMAZIONE si prefigge di contribuire allo sviluppo e alla formazione culturale, sociale e professionale dei cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari. L'Istituto ha identificato tra gli obiettivi della propria Mission quelli di:

- garantire ai destinatari percorsi formativi di alto livello affinché acquisiscano conoscenze e competenze trasferibili nei contesti lavorativi e sociali;
- progettare e promuovere attività per agevolare e facilitare l'accesso al mercato del lavoro delle persone svantaggiate, giovani diplomati/laureati in cerca di occupazione e disoccupati;
- creare reti per lo sviluppo del territorio a partire da un'analisi del contesto socioeconomico; • responsabilizzare tutte le risorse umane interne ed esterne al fine di contribuire al miglioramento crescente e continuo dell'ente;
- assicurare ambienti di lavoro idonei e confortevoli;

- adottare misure di sicurezza atte a prevenire gli infortuni.

Per il conseguimento delle finalità sopra descritte, CF CONSULENZA E FORMAZIONE si impegna a:

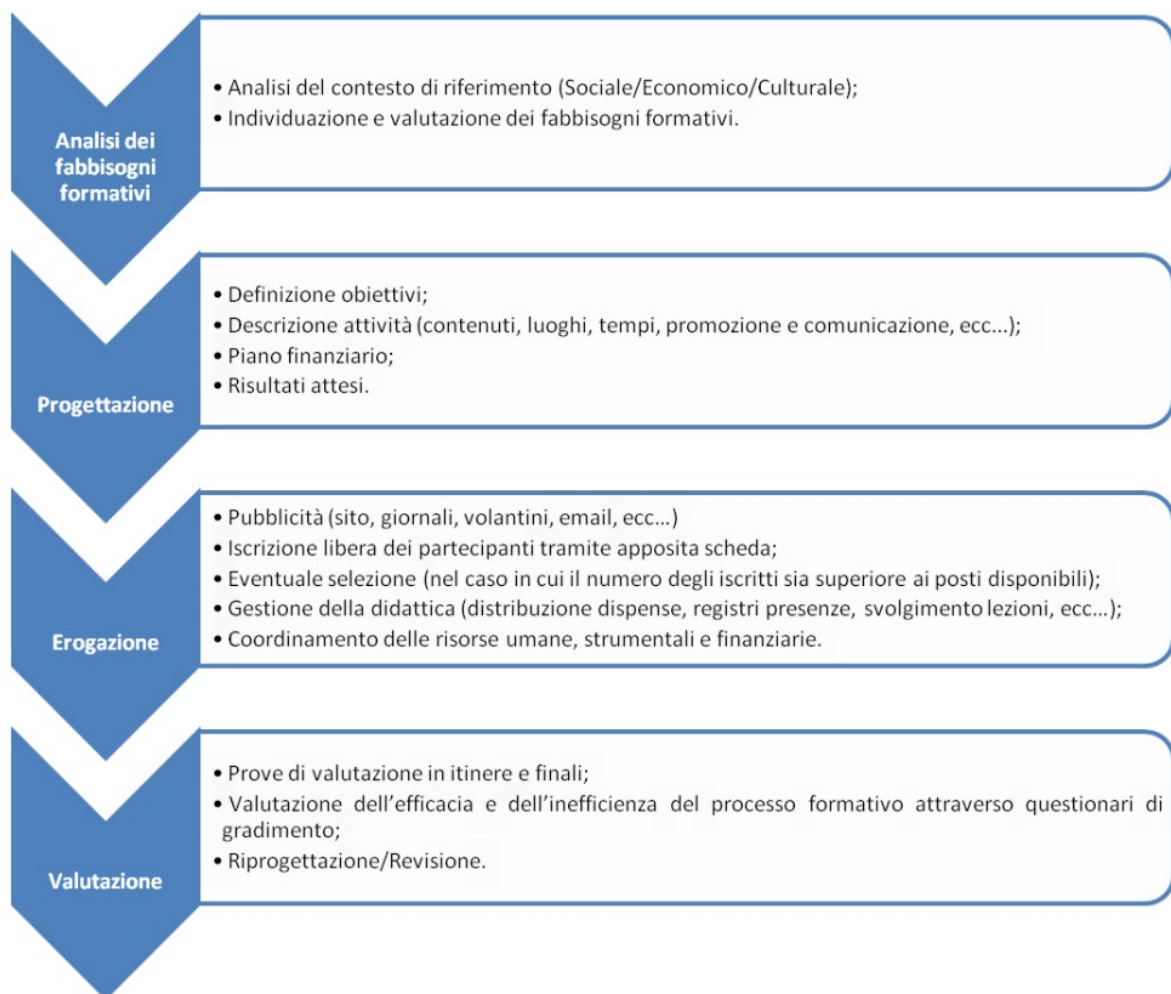
- selezionare e reclutare personale altamente qualificato all'interno dell'intero processo;
- sviluppare una rete di nodi di raccordo/interazione per uno scambio efficiente delle competenze e delle conoscenze dei soggetti coinvolti;
- definire piani di sviluppo professionale di tutte le risorse umane che operano nella sede;
- coinvolgere e motivare l'organizzazione a tutti i livelli;
- monitorare e valutare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso questionari di gradimento;
- controllare sistematicamente la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni.

La CF CONSULENZA E FORMAZIONE diffonde la propria politica della Qualità attraverso le riunioni, le email interne, i comunicati affissi in bacheca e il sito web. Nel corso delle riunioni interne vengono ampiamente discussi gli obiettivi da raggiungere dando vita ad un vantaggioso ascolto attivo consentendoci di mettere a punto strategie da attuare all'insegna della costante crescita e dell'innovazione. Inoltre, l'ente rende disponibili le risorse e i mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e ne monitora stabilmente l'adeguatezza. La Politica della Qualità viene periodicamente riesaminata per verificare la corrispondenza della stessa alle linee guida prefissate e, se necessario, revisionata in base all'insorgenza delle nuove esigenze dei dipendenti, dei cambiamenti organizzativi e delle modifiche normative e legislative.

3. LIVELLO ORGANIZZATIVO I campi in cui CF CONSULENZA E FORMAZIONE opera sono:

- orientamento scolastico e professionale;
- formazione professionale per giovani e adulti destinati al primo inserimento lavorativo;
- formazione per i giovani assunti con contratto di apprendistato;
- formazione rivolta agli operatori del settore sulle tematiche della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- formazione rivolta alla promozione, aggiornamento, riqualificazione e reinserimento lavorativo di giovani e adulti, occupati, inoccupati, disoccupati e dipendenti;
- iniziative specifiche di formazione, orientamento, qualificazione professionale e reinserimento lavorativo per donne giovani e adulte con particolare attenzione alla costruzione di pari opportunità nella società e nella realtà produttiva;
- formazione per soggetti svantaggiati;

- selezione, formazione ed impiego di volontari del servizio civile;
- attività di ricerca, di sviluppo e di servizio nel settore dell'e-learning, rivolto al mondo dell'educazione, della formazione e dell'aggiornamento professionale e d'impresa;
- tirocini e stage formativi.



Lo schema sopra riportato descrive in maniera sintetica e chiara le quattro principali macro aree nelle quali si articola un processo formativo, elencando le attività pertinenti ad ognuna di esse. La direzione avvalendosi del suddetto diagramma individua le responsabilità e i ruoli da assegnare a ciascuna risorsa.

CF CONSULENZA E FORMAZIONE per lo svolgimento dei propri corsi di formazione si avvale di professionisti esperti in diversi settori, di personale qualificato interno/esterno e di docenti che collaborano stabilmente o occasionalmente con la struttura. I docenti vengono selezionati in modo accurato ed individuati coerentemente ai contenuti del corso. L'ente per tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, valutazione, tutoraggio, rendicontazione) ricorre a personale interno/esterno con esperienza nel settore e qualificato professionalmente. Affinchè si offra un servizio di qualità, CF CONSULENZA E FORMAZIONE monitora le prestazioni dei docenti, nonché dei tutor e di tutto il personale di cui si avvale, attraverso questionari di gradimento. Per l'erogazione dei propri servizi CF CONSULENZA E FORMAZIONE si avvale di 1 struttura dotata di n.1 aula didattica adibita all'occasione anche come aula informatica e per la realizzazione di incontri e seminari, ufficio per i colloqui individuali, e altri locali destinati alla funzione di governo (direzione, amministrazione, segreteria, coordinamento e accoglienza) e ai servizi igienici. Tutti i locali sono accessibili e rispettosi delle norme concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza. CF CONSULENZA E FORMAZIONE si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4. LIVELLO OPERATIVO

La Politica della Qualità deve seguire in maniera costante e regolare tutte le attività dell'intero processo formativo al fine di accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati e di individuare eventuali criticità. È fondamentale misurare il grado di soddisfazione degli utenti per valutare se l'offerta formativa ha rispettato le loro aspettative, diversamente è opportuno intraprendere azioni preventive e correttive atte a migliorare la qualità dei servizi offerti e dei processi.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Tempo target di risposte: non superiore ai 7 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposte in base ai sistemi di registrazione delle informazioni
Tempestività progettuale	Data di consegna	Rispetto delle scadenze contrattuali	Audit interno
Flessibilità progettuale/gestionale/organizzativa	Numero di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di non conformità e la definizione di azioni correttive	Tempo target di intervento: non superiore ai 10 giorni lavorativi	Audit interno
Efficacia delle docenze	% utenti soddisfatti	≥ 70% “abbastanza/molto soddisfatto”	Questionario di gradimento

5. LIVELLO PREVENTIVO

Nella Politica di Qualità adottata, l'utente e il suo grado di soddisfazione rappresentano gli elementi strategici per il successo dell'ente, il quale rileva costantemente i bisogni, le esigenze e le aspettative dei beneficiari attraverso una pluralità di canali. Al fine di costruire gli indicatori sopra indicati l'Istituto esplica la propria azione di ascolto:

- per posta all'indirizzo della sede sita in via variante , Sezze ,04018 (LT);
- per telefono
- per email all'indirizzo cf.2022@libero.it
- allo sportello;

- tramite questionario di gradimento;
- direttamente al responsabile della qualità.

La Direzione al fine di implementare il rapporto di fiducia si impegna a tenere in alta considerazione tutti i suggerimenti da essi pervenuti e a gestire i reclami entro 10 giorni. I reclami sono la diretta conseguenza del verificarsi delle non conformità (NC) agli standard stabiliti

6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta di Qualità è validata dalla Direzione che ne autorizza la pubblicazione. L'ente, allo scopo di garantire la trasparenza ai suoi utenti e mantenere salda la sua affidabilità e la sua credibilità, diffonde la presente carta di qualità attraverso i seguenti canali informativi:

- pubblicazione in formato elettronico sul sito internet
- affissione in bacheca;
- disponibilità presso gli uffici;
- distribuzione in formato elettronico ad ogni partecipante alle attività formative.

Il riesame della Carta di Qualità avviene con cadenza annuale e comunque ogni qual volta ci siano importanti novità nell'assetto organizzativo e gestionale. Esso è eseguito sulla base degli obiettivi prefissati, dei feedback degli utenti, delle verifiche ispettive interne e dei dati statistici con l'obiettivo di vigilarne costantemente l'efficacia, l'adeguatezza e l'idoneità. A prova dell'eventuale revisione fa fede il timbro con data e firma della direzione.

7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Il responsabile dei processi di direzione ha ampio potere decisionale e di intervento in tutte le attività ed ha la piena responsabilità della qualità dell'ente. In dettaglio egli si occupa di:

definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;

- pianificare e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- migliorare in maniera continua il servizio e la qualità dello stesso;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;

- valutare e sviluppare le risorse umane;
- organizzare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i centri per l'impiego e gli attori locali;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

Il responsabile dei processi economico-amministrativi adempie le seguenti funzioni:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativi-fiscali;
- controllo economico; • rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestione della qualità inerente il processo.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni a partire da uno studio del tessuto culturale, economico e sociale individua:

- i fabbisogni di figure e di competenze professionali,
- i bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- i bisogni formativi individuali e di orientamento.

Inoltre egli deve definire la strategia formativa più idonea e gestire le relazioni e gli accordi con la committenza al fine di garantire la qualità del processo in questione.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Il responsabile della progettazione deve:

- monitorare le gare, gli avvisi e i bandi pubblici;
- concordare con la Direzione le varie tipologie d'intervento;
- sviluppare l'intero progetto definendone: _ gli obiettivi; _ il campo di intervento; _ le risorse professionali, tecnologiche e logistiche; _ sede e periodo di erogazione; _ i risultati;

- aggiornarsi continuamente e approfondire i problemi relativi allo sviluppo economico e produttivo, alle politiche dell'orientamento, alla progettazione didattica, al cambiamento e all'evoluzione della professionalità;
- progettare percorsi individuali nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi si occupa di tutte le attività atte a realizzare concretamente il progetto, in particolare:

- pianifica il processo di erogazione;
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- monitora le azioni e i programmi;
- valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestisce la qualità inerente il processo.

BASSIANO, 05/11/2022