Per competere nel mercato della formazione professionale è necessario saper coniugare i desideri del cliente con i bisogni formativi del Mercato del Lavoro Locale al fine di creare professionalità e occupazione in un ottica di crescita e arricchimento del soggetto in formazione, questo è uno degli obiettivi primari del CFP TICINO MALPENSA.

La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza, al fine di un reciproco arricchimento e di far esperire al cliente stesso un "prodotto" formativo raggiunto attraverso una metodologia di gestione del servizio intenzionalmente direzionata alla "qualità" della formazione professionale

Le linee guida della Direzione del CFP per la formulazione annuale di obiettivi che siano concreti, oggettivi e misurabili si basano sul miglioramento dell'offerta formativa e dei servizi al lavoro, su un'offerta con buoni livelli qualitativi, sul rispetto delle norme vigenti e delle linee di indirizzo a carattere internazionale, nazionale, regionale e provinciale.

Il CFP TICINO MALPENSA ha inoltre identificato dei valori di processo che vengono utilizzati sia per monitorare l'efficacia del processo stesso, sia per garantire nel tempo un omogeneo livello qualitativo delle varie iniziative formative e di servizi al lavoro.

Date le suddette premesse, per soddisfare i clienti, il CFP TICINO MALPENSA si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed ha predisposto degli strumenti per la misurazione e la valutazione della soddisfazione del cliente. Il Direttore ha il compito di implementare e mantenere efficace il Sistema Qualità e di migliorarlo continuamente.

Il CFP inoltre si impegna al rispetto degli aggiornamenti in merito alle normative regionali emanate ed all'adeguamento dei requisiti definiti dalla Regione Lombardia per le strutture accreditate che erogano servizi di formazione e orientamento, al miglioramento continuo dei valori limite stabiliti per gli indici di efficacia ed efficienza che ne controllano l'attività. A tale proposito dall'ottobre 2010 è stato predisposta la documentazione prevista dal D.Lgs 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000 n°300" che tra l'altro prevede la pubblicazione di un CODICE ETICO con indicati i valori di riferimento del servizio erogato e le regole di comportamento alle quali devono attenersi tutti gli operatori che lavorano nel CFP.

Dal 31/01/2014, il CFP TICINO MALPENSA ha predisposto la documentazione relativa all'anticorruzione e trasparenza in ottemperanza a quanto previsto dalle normative vigenti (L. 190 del 6/11/2012 e D.Lgs n. 33/2013).

L'obiettivo dell'attività è quello, oltre al rispetto e applicazione di tutte le norme cogenti, di continuare a porre attenzione alla soddisfazione del cliente e alla qualità del prodotto ma anche di ampliare l'attenzione alla soddisfazione delle altre parti interessate che operano all'interno dell'organizzazione.

Il Direttore si assicura che la Politica per la Qualità sia ufficializzata, compresa, approvata ed attuata dal personale del CFP che è sistematicamente coinvolto nel processo di definizione, verifica, valutazione e, conseguentemente, controllo degli obiettivi per la Qualità anche mediante un'azione di costante riesame dello stato dei rapporti con il sistema cliente. Il CFP TICINO MALPENSA è organizzato quindi per assicurare una formazione finalizzata a soddisfare le esigenze del cliente(alunno,

Il presente documento è proprietà esclusiva di *CFP TICINO MALPENSA*. Ne è vietata la riproduzione totale o parziale.

famiglia e azienda).
La qualità del servizio si realizza tramite l'analisi del contesto interno ed esterno, l'identificazione delle esigenze delle parti interessate e l'armonizzazione dell'attenzione al cliente mediata e alimentata da un costante e continuo rapporto con:
- il mercato, rappresentato dal sistema delle aziende e delle imprese, che definisce le esigenze di professionalità espresse dal mondo del lavoro al fine di pianificare percorsi didattici finalizzati alle professionalità richieste, in ultima analisi per assicurare buone possibilità di occupazione;
- gli enti finanziatori per garantire ai frequentanti bassi costi ed elevate prestazioni formative ed addestrative. Il rapporto con gli enti finanziatori non esclude la possibilità di corsi non finanziati che vengono progettati ed attivati con autofinanziamento, allorché il mercato mostri richieste di professionalità che i corsi finanziati non soddisfano;
- l'ambiente esterno per assicurare un clima didattico ed un'atmosfera educativa finalizzata alla crescita dell'individuo nel senso globale, non solo professionale ma anche umana.
Il sistema qualità dell'Ente si concretizza nel:
1. Condividere il progetto educativo del centro.
2. Regolare i rapporti all'interno dell'organizzazione del Centro in maniera chiara secondo un organigramma generale nel quale ciascuna funzione abbia un responsabile che ne garantisca lo svolgimento.
3. Esplicitare i connotati di ciascun ruolo affinché chi lo rappresenta conosca a fondo l'estensione ed i limiti del proprio operato e i controlli da esercitare.
4. Definire compiutamente tutte le procedure di lavoro affinché esista la sicurezza che quanto viene elaborato e consegnato abbia una storia del tutto rintracciabile, nel comune interesse del Centro e del cliente.
5. Controllare secondo specifiche metodiche proprie di ogni settore, le procedure e i prodotti con l'intento di assicurare la conformità alle regole e ai parametri stabiliti e anche di individuare possibilità e azioni di miglioramento.
6. Eliminare le non conformità interne rilevate dal servizio ispettivo e dall'autocontrollo ed esterne rilevate dal cliente; attraverso l'analisi delle stesse e la ricerca della loro natura e causa. Utilizzare le stesse per il continuo miglioramento del Centro e l'attivazione delle necessarie azioni correttive e preventive.
7. Tarare, regolare e mantenere costantemente il sistema qualità affinché sia in continuo miglioramento.
8. Istruire tutto il personale che esegua e verifichi le attività che hanno influenza sulla qualità, ognuno nei limiti della propria prestabilita responsabilità.
Gli obiettivi specifici del Sistema Qualità, suddivisi per processo, sono riportati e dettagliati nel Mod. 6201.

Rev.02 del 01/02/2020

Il presente documento è proprietà esclusiva di *CFP TICINO MALPENSA*. Ne è vietata la riproduzione totale o parziale.