



POLITICA PER LA QUALITA'

La politica per la qualità di Efor srl è quella di assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del sistema cliente individuato, con un approccio orientato alla correzione e soprattutto alla prevenzione dei problemi, in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui.

A tal fine, i macro obiettivi che l'azienda intende perseguire sono i seguenti:

- aggiornare ed accrescere costantemente il livello delle competenze possedute dal proprio personale sviluppando una struttura interna snella, flessibile, competitiva, orientata ad anticipare i fabbisogni del contesto territoriale e capace di adeguarsi alle evoluzioni del mercato della formazione;
- garantire al sistema cliente che i servizi erogati nei diversi contesti risultino mirati alla soddisfazione delle specifiche esigenze, conformi all'impegno definito contrattualmente ed ispirati a una logica di miglioramento continuo.
- Consolidare il proprio modello di relazioni con il territorio caratterizzato da una gestione integrata con il sistema dell'istruzione e di forte attenzione alla rete (aziende, associazioni di categoria, istituzioni, altri enti di formazione, agenzie di lavoro interinale..) che ha sinora garantito all'Ente di ricoprire un ruolo di leadership nel settore della formazione professionale
- Partecipazione in forma consorziata a bandi pubblici per la gestione dei percorsi di formazione di diritto dovere in obbligo formativo.
- Potenziare le proprie dotazioni logistiche e laboratoriali perseguendo un'azione di costante innovazione tecnologica

Con specifico riferimento al sistema cliente individuato vengono definiti indicatori di qualità.

partecipanti/allievi dei corsi di formazione

- rilevazione dei risultati dell'apprendimento, in termini di conoscenze, abilità operative e comportamenti sviluppati o potenziati dai partecipanti, effettuata a conclusione dell'attività formativa (verifiche effettuate dai docenti);
- rilevazione dei risultati del gradimento, utilizzando i questionari di rilevazione della customer satisfaction (Mod.31 rev_0)
- rilevazione dei risultati di ricaduta, ovvero della percentuale degli allievi occupati, in coerenza con il profilo professionale di riferimento dell'attività frequentata, con l'iter scolastico / formativo o con gli interessi / caratteristiche individuali (nel caso della formazione continua la ricaduta è da intendersi come crescita professionale e/o culturale ovvero trasferimento degli apprendimenti nella situazione di lavoro).(Mod.25 rev_0)

enti finanziatori erogatore dei finanziamenti pubblici

- rilevazione della efficacia, definita dal sistema di accreditamento;(all.G)

- rilevazione della efficienza, definita dal sistema di accreditamento;(All.G)
- rilevazione della efficienza gestionale(All.G)

imprese / contesto di riferimento,

- rilevazione della rispondenza ai fabbisogni formativi, ovvero della coerenza delle competenze caratterizzanti l'attività formativa con le esigenze organizzative e di mercato.
- attivazione di convenzioni di stage, protocolli di intesa, ATS..

Strategie e finalità in ordine alla qualità sono quindi rintracciabili :

- Nel consolidamento di un Sistema per la Gestione della Qualità – certificabile secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 – per una maggiore efficacia dei processi organizzativi e di erogazione dei servizi
- Nel mantenimento dei requisiti dell'accreditamento della sede operativa con particolare attenzione al settore dei servizi al lavoro e orientamento per l'erogazione dei quali l'ente ha formato specifiche professionalità.
- Nell'attivazione di un percorso di miglioramento continuo a partire dall'analisi di dati oggettivi: questionari di rilevazione della soddisfazione, indici di efficacia ed efficienza, reclami degli utenti, non conformità.
- Nella pianificazione di obiettivi per la qualità che vengono definiti annualmente e monitorati trimestralmente.

La PQ e gli obiettivi che Efor si pone costituiscono un documento che viene portato a conoscenza di tutto il personale a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca, oltre che distribuito in prima emissione con il presente Modello di Qualità.

Gli obiettivi prefissati dalla Direzione saranno resi noti con cadenza almeno annuale, prima dell'inizio dell'esercizio a cui si riferiscono.

Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della PQ;
- organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la PQ enunciata sia stata compresa e venga applicata;
- proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno dell'ODF che verranno discusse nel corso dei riesami dell'ODF stesso.

L'indice di soddisfazione degli allievi al 30/09/2016 è stato : 4 (scala 1-5)

Per il futuro il nostro obiettivo è di migliorarci ancora e, quindi, lavoreremo allo scopo di aumentare questo indice.

La Politica per la Qualità viene riesaminata periodicamente dalla direzione.

Roseto, 20/04/2018

La Direzione