

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1. Politica della qualità

La qualità nell'erogazione dei servizi di formazione continua, superiore e orientamento e consulenza aziendale realizzati dalla Consilia CFO S.r.l. rappresenta un elemento imprescindibile per le organizzazioni che vogliono rispondere efficacemente ai mutamenti delle richieste del mercato, in special modo per la continua evoluzione delle esigenze del cliente.

La Mission della Consilia CFO S.r.l. è quella di contribuire: alla crescita culturale delle risorse umane coinvolte nei processi formativi erogati, allo sviluppo culturale ed economico di imprese ed organizzazioni attraverso l'adozione di strumenti gestionali moderni in una logica di efficacia ed efficienza.

L'attività di Consilia CFO S.r.l. è imperniata sulla valorizzazione di consolidate esperienze, maturate e provenienti dal campo della formazione, avendo già operato per molti anni con successo in tale attività, soprattutto per quanto riguarda la realizzazione di interventi formativi fortemente agganciati alle richieste del mercato del lavoro.

Sulla base di tale prospettiva la Consilia CFO S.r.l. ha deciso di considerare il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, un efficace strumento di consolidamento organizzativo per il soddisfacimento dei requisiti contrattuali e per il continuo miglioramento dei processi e dei prodotti verso il cliente.

La Consilia CFO S.r.l. si pone come obiettivo primario la soddisfazione delle "parti interessate" alle attività della società, intendendo con ciò la realizzazione delle attese di tutti coloro che hanno delle aspettative rispetto all'azienda.

In particolar modo si persegue costantemente come obiettivo principale la piena soddisfazione dei propri clienti, fornendo servizi in linea con le specifiche richieste e di elevato valore aggiunto.

Gli obiettivi che la Direzione intendeva perseguire attraverso una corretta gestione del Sistema Qualità aziendale sono stati completamente raggiunti nel 2015 e di seguito si propongono i nuovi obiettivi per l'anno 2016:

- *migliorare l'efficacia del servizio in termini di regolarità, puntualità ed affidabilità;*
- *migliorare l'efficienza del servizio;*
- *accrescere il numero di clienti relativamente al settore privato;*
- *mantenere il numero dei clienti fidelizzati;*
- *accrescere le competenze tecnico-professionali del proprio personale al fine di creare un'organizzazione adeguata ad un corretto ed efficiente processo d'erogazione del servizio;*
- *migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni verso il Cliente;*
- *ridurre i costi derivanti dalla Non Qualità;*
- *rilevare le aspettative, i reclami ed i bisogni della Clientela misurando periodicamente il livello di gradimento del servizio;*
- *accrescere il coinvolgimento del personale aziendale attraverso l'individuazione di adeguati strumenti di diffusione della politica aziendale e di comunicazione interna per garantire che ogni funzione operi e produca secondo un'ottica di Qualità in tutte le attività ed i servizi che svolge all'interno delle sue mansioni;*
- *incrementare l'utilizzo di risorse tecnologiche innovative nell'ambito della formazione e della consulenza.*

Per il raggiungimento di tali obiettivi viene effettuata una pianificazione degli interventi da attuare attraverso la definizione di opportuni piani di miglioramento. Tali piani vengono definiti in sede di riesame del Sistema della Qualità e/o in riunioni opportunamente programmate e vengono messi a disposizione di tutto il personale aziendale.

In particolare, per la valutazione del livello di efficacia del sistema sono stati individuati una serie di parametri significativi per la valutazione oggettiva dei processi principali e di supporto che garantiscono l'efficace realizzazione del servizio. Ogni anno, durante il riesame del Sistema Qualità, saranno sottoposti a verifica i risultati ottenuti e di conseguenza strutturate azioni di miglioramento, con nuovi indicatori, per l'anno successivo.

Tutte le parti interessate alle attività della società sono invitate a comunicare eventuali carenze o non conformità di cui possano venire a conoscenza e comunque a proporre interventi di miglioramento possibili.

Questa Direzione, al fine di rendere possibile l'attuazione ed il mantenimento del Sistema Qualità, ha provveduto a definire ed assegnare i mezzi e le risorse necessarie per la gestione del Sistema. In tal senso si da mandato al Rappresentante della Direzione (RDI) di monitorare costantemente ed efficacemente l'intero sistema al fine di segnalare con continuità:

- *gli interventi migliorativi attuabili*
- *le carenze organizzative e di risorse*
- *le potenziali cause di problemi*
- *l'andamento degli indicatori definiti nell'ambito dei riesami del Sistema*

Roma, 14/03/2016