

## IL SERVIZIO OFFERTO E LA POLITICA PER LA QUALITÀ

### Il servizio offerto e il sistema delle relazioni

Il servizio che CE.SVI.P. LOMBARDIA offre ai suoi clienti è un servizio di **progettazione ed erogazione di attività formative e di servizi per il lavoro (EA37 EA38f)**

“La Cooperativa ha lo scopo di contribuire allo sviluppo ed alla crescita del sistema economico lombardo, all’integrazione sociale dei cittadini, alla promozione generale delle comunità in cui opera, attraverso la progettazione e/o la gestione di attività di orientamento, di formazione nonché l’erogazione di servizi finalizzati all’inserimento lavorativo.” (dallo Statuto)

Le attività formative che CE.SVI.P. LOMBARDIA realizza si caratterizzano come:

- **Attività formative a finanziamento pubblico**  
Si tratta di attività formative con finanziamento parziale o totale da parte di enti erogatori di finanziamenti pubblici, quali ad esempio: Ministero del lavoro, Regione, Provincia, Fondi Interprofessionali.  
Tali Enti definiscono un capitolato di fornitura e attivano una procedura di attribuzione della stessa, attraverso un bando di gara. CE.SVI.P. può concorrere alla gara previa verifica del possesso dei requisiti previsti dal bando.  
CE.SVI.P. LOMBARDIA gestisce inoltre attività formative a finanziamento pubblico approvate e finanziate a titolarità di altri soggetti
- **Attività a commessa o libero mercato (LM):**  
Si tratta di attività rivolte, generalmente, a gruppi di lavoratori appartenenti alla stessa azienda o ad aziende diverse, che possono essere realizzate presso la sede del committente o presso altra sede concordata. Tali attività sono progettate in collaborazione con il committente, con flessibilità di orari e contenuti personalizzati, per adeguarli alle competenze in ingresso dei partecipanti e agli obiettivi richiesti dal committente.
- **Attività formative a catalogo**  
Si tratta di attività realizzate o con finanziamento pubblico o a parziale o a totale carico di chi riceve il servizio.
- **Servizi per il lavoro**  
L’attività di orientamento che si realizza oggi segue le attuali disposizioni e i dettami organizzativi dati dalla Regione Lombardia.

Attualmente risponde ai requisiti espressi dalla Regione Lombardia nel Decreto Regionale n. 5808 del 08/06/2010 in attuazione della delibera della Giunta Regione N.IX / 2412 del 26 ottobre 2011 che ha approvato le procedure e i requisiti per l’accreditamento degli operatori pubblici e privati all’erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale nonché dei Servizi per il Lavoro e il Funzionamento dei relativi Albi Regionali.

Il “Sistema cliente” di CE.SVI.P. LOMBARDIA è un sistema complesso:

CE.SVI.P. LOMBARDIA. considera come propri clienti gli Enti erogatori dei finanziamenti, le persone utilizzatrici del servizio di formazione/orientamento e le imprese che possono essere fruitrici e committenti del servizio formativo/orientativo.

Infatti l’ente finanziatore è per definizione cliente ma anche committente di CE.SVI.P. LOMBARDIA

Le imprese sono clienti nell’accezione più contrattuale del termine ma anche committenti, o utilizzatrici dirette dei servizi messi a punto da CE.SVI.P. LOMBARDIA.

Le persone, i destinatari delle singole attività formative/orientative possono anch’essi essere considerati clienti finali.



CE.SVIP. LOMBARDIA società cooperativa

Clients privilegiati di CE.SVIP. sono:

- i giovani in cerca di occupazione
- le persone in stato di disoccupazione di lunga durata
- le categorie di persone svantaggiate e a rischio di emarginazione economica e sociale
- i lavoratori

## **IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

CESVIP LOMBARDIA è consapevole che per “avere successo” l’organizzazione deve prima di tutto soddisfare le esigenze dei propri clienti, rispondendo con flessibilità e tempestività alle esigenze del mercato, non dimenticando mai che gli obiettivi dell’organizzazione vengono raggiunti solo con la condivisione e la conseguente motivazione di tutto il personale.

### **Politica per la qualità**

CESVIP LOMBARDIA definisce come propria politica per la qualità una politica che riconosce nel lavoro il proprio obiettivo generale. Il lavoro nelle sue più ampie accezioni di diritto al lavoro, qualità e qualificazione del lavoro, lavoro come strumento decisivo per determinare la qualità della vita degli individui.

La politica della qualità di CESVIP LOMBARDIA è in sintesi progettare e gestire interventi orientati al massimo soddisfacimento delle esigenze dei clienti, nella massima trasparenza gestionale nei confronti degli Enti finanziatori recependo, come vincoli propri, i requisiti dei diversi dispositivi di accreditamento e comunque perseguendo l’equilibrio del bilancio aziendale.

CESVIP LOMBARDIA si propone quindi il perseguimento dei seguenti obiettivi generali:

- incidere positivamente, attraverso attività di formazione ed attività del sistema-lavoro sull’occupazione.
- favorire la nascita ed il consolidamento sul mercato di nuove imprese.
- favorire l’integrazione sociale ed economica di persone svantaggiate ed a rischio di emarginazione.
- favorire la formazione continua dei lavoratori come strumento di investimento strategico per le imprese e di miglioramento delle condizioni di vita del singolo.

La direzione di CESVIP LOMBARDIA assicura che la propria politica per la qualità è documentata in più documenti (statuto regolamento sociale, Carta dei Servizi...) e conosciuta a tutti i livelli dell’organizzazione, attraverso modalità diverse per i soci, i dipendenti e i collaboratori. A tal fine l’organigramma di CE.SVIP. è esposto in ogni sede e i documenti di politica aziendale, gli obiettivi e le priorità che l’organizzazione intende perseguire sono divulgati in momenti collegiali e/o assembleari, durante i quali possono essere invitati a partecipare anche esterni.

### **Pianificazione e Obiettivi per la qualità**

La politica per la qualità, si declina in obiettivi generali (sopra riportati) e presuppone:

- la conformità a leggi dello Stato e regolamenti vigenti in materia di Formazione Professionale e di Lavoro
- l’individuazione e attuazione di metodologie per valutare (riesaminare) la coerenza reciproca tra politica, risultati/obiettivi dell’organizzazione e attese dei propri clienti.

Gli obiettivi specifici, ovvero misurabili, da raggiungere in tempi predefiniti con modalità e risorse stabilite, sono esplicitati e riesaminati annualmente e conservati/divulgati nel documento interno di riesame.