

La Direzione di **ELFI**, ponendosi come obiettivo la soddisfazione dei requisiti del Cliente, il miglioramento continuo e la comprensione da parte di tutta l'organizzazione delle esigenze delle parti interessate (Confartigianato Lombardia, Unità Organizzative Territoriali, Associati, docenti, discenti, organismi paritetici, ecc.) al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti, ritiene necessario un processo di continuo affinamento delle attività a tutti i livelli aziendali.

A tal fine l'impegno di **ELFI** è focalizzato a:

- ➔ Consolidare con tutte le parti interessate un rapporto di collaborazione duratura e profittevole, al fine di fornire sempre servizi che soddisfino le loro aspettative a costi reciprocamente sostenibili e sempre conformi alle leggi e ai regolamenti in vigore;
- ➔ Introdurre una maggiore flessibilità nella propria organizzazione, atta ad individuare le cause dei problemi adottando tempestivamente i provvedimenti necessari alla loro risoluzione;
- ➔ Diffondere e sostenere una visione comune degli obiettivi aziendali per facilitare i rapporti interfunzionali e interpersonali e per dare a tutti la consapevolezza che l'apporto di ciascuno contribuisce alla crescita aziendale e garantisce il suo benessere individuale;

L'applicazione del Sistema di Gestione Qualità consente ad **ELFI** di migliorare le proprie prestazioni rispetto a:

1. Committente pubblico attraverso il rispetto puntuale degli accordi stipulati e la progettazione ed erogazione di percorsi formativi in grado di dare risposta ai fabbisogni del territorio e agli obiettivi di occupazione;
2. Committente privato inteso come impresa, attraverso l'analisi dei fabbisogni, la progettazione di percorsi e la messa in atto di percorsi formativi efficaci;
3. Partecipante, attraverso la rilevazione delle aspettative, il rispetto del contratto formativo, e l'attenzione prioritaria alla persona, ai suoi bisogni e alle sue esigenze. **ELFI** assume come obiettivo primario la promozione del pieno successo formativo dei partecipanti tenendo conto della complessità dei bisogni, sviluppando azioni di Formazione Professionale;
4. Destinatario di politiche attive del lavoro con l'obiettivo di valorizzare le sinergie tra soggetti pubblici e privati e rafforzare la capacità di incontro tra domanda e offerta di lavoro;
5. Unità Organizzative Territoriali intessendo sinergie in modo da sviluppare le future professionalità richieste dal mercato del lavoro.

Per meglio valutare sia il miglioramento interno che la soddisfazione del cliente sono stati introdotti degli indicatori della qualità che sono periodicamente controllati durante il riesame da parte della Direzione e che sono la base per fissare obiettivi qualitativi quantificabili.

La Direzione
Valeria Tonelotto