

## Politica per la qualità integrata

La Direzione Generale di CIVIFORM individua e delinea le strategie aziendali nell'ottica della necessità di una visione dell'organizzazione, permeata per quanto riguarda tutti i suoi aspetti dal concetto di "qualità". Tale modus operandi è definito e documentato nel presente documento "Politica per la Qualità". CIVIFORM attraverso l'identificazione della propria "Politica per la Qualità" si assume l'impegno globale nei confronti delle parti interessate (stakeholders), impegno che intende perseguire il miglioramento continuo dei processi di gestione e del Sistema Gestione Qualità in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015 : Sistemi di Gestione della Qualità, la UNI ISO 21001:2019 Sistemi di gestione per le organizzazioni Organizzazione di istruzione e formazione (EOMS), la UNI ISO 45001:2018 : Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro.

Inoltre la Direzione di Civiform ha implementato Il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi dell'ex D.Lgs 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti istituendo il Codice Etico, il Codice sanzionatorio ecc. e mantenendone il monitoraggio e controllo periodico tramite l'OdV nominato.

Nel corso del 2024 Civiform ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 " Prassi di Riferimento per la Parità di Genere nelle Organizzazioni" implementando un sistema di gestione che consente il monitoraggio di specifici KPI (key Performance Indicators) con l'obiettivo di promuovere l'empowerment femminile, ridurre stereotipi, discriminazioni e garantire politiche inclusive.

Il successo di Civiform è legato alla soddisfazione dei propri stakeholders, alla diversificazione dei servizi erogati. Le due aree di attività che compongono la mission dell'ente sono:

- **la formazione professionale di giovani ed adulti:** Civiform intende presentarsi quale primario interlocutore a livello regionale per la realizzazione dei piani operativi della Regione FVG (POR, leggi regionali e fondi strutturali) sia quale soggetto autonomo sia quale partner di specifiche Associazioni Temporanee di Scopo. Civiform è teso a trasmettere e sviluppare conoscenze, competenze e capacità professionali a giovani ed adulti, per favorirne l'inserimento, la riqualificazione ed il re-inserimento nel mondo del lavoro. Con particolare riferimento ai giovani di età compresa fra i 14 e i 18 anni, l'aspetto formativo viene arricchito anche attraverso una fondamentale mission educativa perseguita attraverso specifici progetti e, in particolare, con il progetto "Una Scuola in Regola". Con riferimento alla formazione per adulti e alla formazione continua il Centro, eroga diverse tipologie di attività formative sotto forma di corsi e tirocini finanziati in prevalenza dal FSE con l'obiettivo di sviluppare negli utenti tutte le necessarie competenze per rendere la persona appetibile al mercato del lavoro.
- **le attività educative ed assistenziali:** Civiform dà efficace risposta al permanente fabbisogno a livello regionale di ospitalità di giovani migranti grazie sia alla consolidata realtà convittuale di Cividale del Friuli sia al potenziamento della propria capacità recettiva della sede operativa di Trieste. L'ente ha l'obiettivo di migliorare continuamente la qualità dell'accoglienza sia in termini strutturali sia di risorse personali che di attività proposte (Convitto in regola). Per gli ospiti stranieri (MSNA) accolti a Civiform sono previste infatti molteplici attività di tipo orientativo, formativo (alfabetizzazione linguistica, corsi di sviluppo delle abilità trasversali, corsi professionalizzanti), tirocini ed attività educative anche in partenariato con istituzioni europee.

La Direzione Generale di CIVIFORM è convinta che il modello di gestione aziendale proposto dalle norme sopra citate, realizzato in coerenza con le attese e le caratteristiche delineate dal principale cliente-finanziatore (Regione Friuli Venezia Giulia) con il regolamento per l'accreditamento delle sedi operative e

con le Direttive e norme tecniche in tema di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), risponda perfettamente alla propria strategia ed è, quindi, profondamente impegnata ad applicare tale modello e a farlo comprendere, apprezzare ed applicare a tutti i propri collaboratori. A tal fine la Direzione intende migliorare le modalità di condivisione della politica e degli obiettivi per la qualità anche attraverso l'utilizzo di forme strutturate e codificate di comunicazione.

CIVIFORM, quindi, attraverso la propria Politica della Qualità Integrata persegue il raggiungimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- **Intensificazione dell'azione pedagogica verso l'allievo** (attenzione all'apprendimento, cura del benessere "personale", utilizzo dello strumento della patente a punti del progetto *Scuola in regola*);
- **Promozione del pieno successo formativo degli allievi** tenendo conto della complessità dei bisogni, rispondendo ai fabbisogni formativi, orientativi e professionali del territorio;
- **Erogazione di un'efficace formazione tecnico-professionale** in stretto rapporto con il sistema produttivo territoriale ed utilizzando tutti gli strumenti regionali a disposizione (corsi, percorsi personalizzati, percorsi individuali, stage e tirocini);
- **Utilizzo di metodologie didattiche innovative adeguate ad ogni tipologia di utenza** (fasce deboli, adulti, adolescenti), partecipando ai tavoli di lavoro regionali e nazionali per la ricerca metodologica ed il miglioramento continuo;
- **Ottenimento di un'efficace risposta occupazionale** rilevata attraverso l'utilizzo di indicatori di efficacia dell'azione formativa e orientativa (*follow up*);
- **Implementazione della capacità progettuale**, accrescimento delle competenze tecniche e della flessibilità operativa nonché differenziazione dei canali di finanziamento (regionali, nazionali ed europei), garantendo la qualità del personale, le metodologie innovative e l'evoluzione tecnologica;
- **Ricerca di partner** per la realizzazione di progetti congiunti, sia in ambito regionale/nazionale, che in ambito internazionale;
- **Collaborazione con Aziende, Enti locali** (Regione, Comuni e Centri per l'Impiego), **Associazioni di categoria, Istituzioni pubbliche scolastiche, Partner internazionali** per offrire servizi di progettazione e gestione di progetti formativi/educativi/internazionali competitivi e adeguati alle esigenze di degli *stakeholders*;
- **Responsabilizzazione di tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzazione delle risorse umane**, sia per lo sviluppo delle attitudini individuali, sia per l'accrescimento delle conoscenze e competenze professionali, anche attraverso attività di formazione continua del personale con fondi propri e/o interprofessionali;
- **Promozione della Salute e Sicurezza negli ambienti di lavoro** dei lavoratori attraverso un monitoraggio continuo in ottemperanza alle norme vigenti in materia;
- **Sicurezza in ambito alimentare;**
- **Salvaguardia dell'ambiente;**
- **Miglioramento continuo del livello di efficienza ed efficacia interno**, grazie al monitoraggio individuazione ed eliminazione delle cause di oneri e sprechi derivanti dalla "non qualità" privilegiando la prevenzione rispetto ad interventi di rimedio ai problemi;
- **Soddisfazione del cliente** (interno ed esterno).

Cividale, 01/09/2025

Civiform soc. coop. Sociale

La Diretrice Generale  
(dott.ssa Chiara Franceschini)

