

UFFICIO DI STAFF FORMAZIONE	
DOCUMENTO DI PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE (aggiornata al 07.11.20)	pag. 1 di 2

4.2.2 La politica della qualità

La direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno (personale dell'Istituto), sia esterno (persone esterne all'IZS Lazio e Toscana) e le diverse parti interessate.

In particolare, la soddisfazione del cliente è monitorata attraverso momenti di verifica e di indagine sui servizi offerti.

La politica si ispira ai principi di gestione della qualità di cui al punto 0.2 della norma UNI EN ISO 9000:2015, contestualizzati alla organizzazione e seguiti per il miglioramento delle prestazioni.

Tali principi sono:

- **Focalizzazione sul cliente:** la struttura FOD produce servizi di formazione che devono essere utili allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze dei propri clienti, di cui deve comprendere e monitorare fabbisogni, esigenze e aspettative, allo scopo di soddisfarle e anticiparle;
- **Leadership:** la direzione stabilisce le strategie e gli obiettivi della struttura con il coinvolgimento e la condivisione delle persone e si assicura della loro realizzazione;
- **Partecipazione attiva delle persone:** le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro coinvolgimento attivo permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione. Viene incentivata la partecipazione attiva, lo sviluppo delle proprie competenze. La proattività, la propositività e la creatività.
- **Approccio per processi:** l'organizzazione gestisce le proprie attività e risorse come processi intercorrelati per favorire l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi e ne effettua il monitoraggio periodico;
- **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo delle prestazioni è un obiettivo permanente dell'organizzazione, che viene presidiato con:
 - applicazione costante della analisi del rischio, sia a scopo preventivo che per cogliere nuove opportunità;
 - formazione continua delle persone e miglioramento delle loro competenze;
 - utilizzo di tutti i dati prestazionali (monitoraggio dei processi, grado di raggiungimento degli obiettivi, risultati delle indagini di customer satisfaction, reclami, audit e altri) per avviare azioni di miglioramento;
 - spinta all'innovazione dei prodotti e dei processi;
 - apprezzamento del miglioramento;
- **Processo decisionale basato sull'evidenza:** le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni. I dati e le informazioni provengono dalla misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi tramite indicatori e livelli di riferimento, sono quindi controllati nella loro affidabilità, analizzati da persone competenti e sono posti alla base di decisioni relative

ai processi, servizi, piani di miglioramento, azioni correttive, progetti innovativi, e cambiamenti, tenendo anche conto dell'esperienza e dell'intuizione delle persone;

- **Gestione delle relazioni:** l'organizzazione tende ad instaurare rapporti di reciproco beneficio con i fornitori, soprattutto i docenti, al fine di progettare e realizzare servizi più efficaci e rispondenti alle necessità dei clienti e delle altre parti interessate. Anche le relazioni con i clienti vengono curate secondo un rapporto di reciproco beneficio;

La politica della qualità si ispira inoltre ai seguenti principi e concetti:

- **Responsabilità sociale:** l'organizzazione svolge attività formativa sulla sicurezza degli alimenti, sulla salute e il benessere animale, con conseguenti impatti per la salute e il benessere delle persone e per il corretto rapporto uomo-animale. Inoltre, ospita gratuitamente sia studenti delle scuole superiori per favorire il contatto con il mondo del lavoro, sia studenti e specializzandi dell'Università per tirocini;
- **Accessibilità ed equità:** l'organizzazione si propone di rendere accessibili tutti i servizi formativi secondo principi di trasparenza e equità;
- **Etica:** l'onestà, la trasparenza, l'equità e la professionalità sono valori delle persone della struttura;
- **Protezione e sicurezza dei dati:** i dati personali dei discenti e dei docenti e delle altre parti interessate sono custoditi con riservatezza in formato elettronico o cartaceo e sono accessibili unicamente allo staff dell'organizzazione, che li tratta secondo la normativa vigente. Lo stesso trattamento viene seguito per gli elaborati dei discenti e le prove di apprendimento compilate

Inoltre l'organizzazione si impegna a salvaguardare il materiale documentale originale fornito dai docenti e a non divulgarlo a terzi senza specifica autorizzazione

- La Direzione promuove e favorisce l'innovazione nelle diverse aree del processo formativo: contenuti, tipologie e metodi didattici.