

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;
- assicurare che il sistema sia adeguato agli scopi e al contesto dell'organizzazione;
- a garantire la soddisfazione dei requisiti applicabili;
- considera costantemente gli sviluppi e gli aggiornamenti negli ambiti della formazione e delle discipline tecniche e scientifiche dei campi di applicazione;
- garantire la tutela della proprietà intellettuale secondo quanto indicato al punto 6.1.4 Risorse per l'apprendimento e alla Procedura Gestionale PGFOD006 - Acquisizione dei servizi di formazione, valutazione e qualificazione dei fornitori.

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 siano 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 e il loro coinvolgimento attivo permette di porre le rispettive 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;

UFFICIO DI STAFF FORMAZIONE
DOCUMENTO DI PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ
DELLA FORMAZIONE (aggiornata 18.02.2021)

- 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; l'organizzazione fa riferimento ai valori riportati e condivisi nel Codice Etico dell'organizzazione stessa;
- **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.

La politica della qualità viene riesaminata annualmente e da essa scaturiscono gli obiettivi annuali di miglioramento.

UFFICIO DI STAFF FORMAZIONE
DOCUMENTO DI PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
DELLA FORMAZIONE (aggiornata 18.02.2021)