

## **POLITICA PER LA QUALITA' DI FIDIA**

La politica per la qualità di FIDIA è quella di assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del sistema cliente individuato, con un approccio orientato alla correzione e soprattutto alla prevenzione dei problemi, in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui.

A tal fine, i macro obiettivi che l'azienda intende perseguire sono i seguenti:

- ✓ perseguire l'innovazione organizzativa e metodologica, con lo sviluppo di una struttura interna snella e competitiva, orientata ad ottimizzare i processi di progettazione, erogazione e valutazione del servizio in un'ottica di anticipazione ed adeguamento alle evoluzioni del mercato delle competenze e dei contesti organizzativi e territoriali;
- ✓ garantire al sistema cliente che i servizi erogati nei diversi contesti risultino mirati alla soddisfazione delle specifiche esigenze, conformi all'impegno definito contrattualmente ed ispirati a una logica di miglioramento continuo.

Con specifico riferimento al sistema cliente individuato vengono definiti indicatori di qualità.

### 1. partecipanti/allievi dei corsi di formazione

- ⇒ rilevazione dei risultati dell'apprendimento, in termini di conoscenze, abilità operative e comportamenti sviluppati o potenziati dai partecipanti, effettuata a conclusione dell'attività formativa;
- ⇒ rilevazione dei risultati del gradimento, con particolare riferimento ad aspetti quali il livello di raggiungimento degli obiettivi dichiarati, la pertinenza dei contenuti sviluppati, l'efficacia nella gestione complessiva dell'attività;
- ⇒ rilevazione dei risultati di ricaduta, ovvero della percentuale degli allievi occupati, in coerenza con il profilo professionale di riferimento dell'attività frequentata, con l'iter scolastico / formativo o con gli interessi / caratteristiche individuali (nel caso della formazione continua la ricaduta è da intendersi come crescita professionale e/o culturale ovvero trasferimento degli apprendimenti nella situazione di lavoro).

### 2. ente finanziatore erogatore del finanziamento pubblico

- ⇒ rilevazione della efficacia, definita dal sistema di accreditamento;
- ⇒ rilevazione della efficienza, definita dal sistema di accreditamento;
- ⇒ rilevazione della efficienza gestionale e di spesa, intesa come rispetto dei tempi e delle procedure definite dall'ente pubblico e di utilizzo delle risorse finanziarie erogate.

### 3. imprese / contesto di riferimento, sia in qualità di beneficiarie delle azioni progettuali sia come clienti di servizi

- ⇒ rilevazione della rispondenza ai fabbisogni formativi, ovvero della coerenza delle competenze caratterizzanti l'attività formativa con le esigenze organizzative e di mercato
- ⇒ rilevazione della soddisfazione, in termini di gradimento manifestato dalle organizzazioni per i servizi fruiti, siano essi di formazione, di consulenza o di assistenza tecnica.

Strategie e finalità in ordine alla qualità sono quindi rintracciabili :

- Nel consolidamento di un Sistema per la Gestione della Qualità – certificabile secondo le norme UNI EN ISO 9001 – per una maggiore efficacia dei processi organizzativi e di erogazione dei servizi
- Nel mantenimento dei requisiti dell'accreditamento con riferimento a tutte le sedi operative
- Nell'attivazione di un percorso di miglioramento continuo a partire dall'analisi di dati oggettivi: questionari di rilevazione della soddisfazione, indici di efficacia ed efficienza, reclami degli utenti, non conformità
- Nella pianificazione di obiettivi per la qualità che vengono definiti annualmente.