



LA POLITICA DELLA QUALITA' PER I NOSTRI SERVIZI

Pagina 1 di 3

REV 3

Centralità della persona è la parola chiave per il futuro dei nostri giovani, per il mondo del lavoro e per la crescita delle persone della nostra organizzazione. È con questa consapevolezza che concentriamo la nostra azione verso l'ottimizzazione e l'adeguamento della proposta formativa e delle politiche attive del lavoro al mutato contesto socio-economico.

Siamo al servizio del territorio per favorire e sviluppare il capitale umano delle persone.

Gli ambiti di intervento pertanto riguardano la consolidata esperienza dell'Ente e le nuove sfide del sistema della formazione e lavoro e che possono essere sintetizzate nelle seguenti azioni:

- obbligo di istruzione
- utenze speciali e fasce deboli per il Mercato del Lavoro
- formazione superiore
- formazione permanente
- formazione a distanza
- apprendistato
- politiche attive del lavoro

Per FORMA FUTURO il Sistema di Qualità adottato rappresenta uno strumento fondamentale di gestione orientato al miglioramento dei processi ed un' importante potenzialità in termini sia di efficace organizzazione interna delle risorse sia di visibilità nel contesto formativo di riferimento.

Attraverso il Sistema Qualità FORMA FUTURO intende valorizzare il risultato del processo di riorganizzazione che ha ridisegnato i comportamenti amministrativi e di controllo e i comportamenti organizzativi e di gestione al fine di monitorare e migliorare costantemente i processi produttivi e l'impiego delle risorse in rapporto agli obiettivi strategici e di gestione.

All'interno di questo contesto FORMA FUTURO si impegna a:

- definire una politica di qualità idonea alle esigenze del mercato e dei propri clienti
- garantire l'impegno nel soddisfare i requisiti ed il miglioramento continuo a tutta l'organizzazione
- fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi qualità
- comunicare politica ed obiettivi qualità affinché siano compresi e attuati da tutta l'organizzazione
- riesaminare regolarmente efficacia ed idoneità della politica e degli obiettivi individuati.

La politica di qualità di FORMA FUTURO si esplicita in alcuni macro obiettivi sintetizzabili nel:

- **Offrire un servizio allineato costantemente ai bisogni ed alle aspettative dei propri clienti, creando valore aggiunto per il cliente stesso.**

Ciò si traduce operativamente nella ricerca dell'Ente di migliorare e ottimizzare tutti i processi aziendali che influiscono sulla qualità del servizio erogato e nel monitoraggio costante dell'adeguatezza dei servizi alle necessità del Cliente. In questo ambito risulta fondamentale l'utilizzo sistematico dello strumento di monitoraggio sulla qualità del servizio



LA POLITICA DELLA QUALITA' PER I NOSTRI SERVIZI

Pagina 2 di 3

REV 3

erogato (*customer satisfaction*), nonché sulle aspettative dei propri clienti (Analisi del fabbisogno) ai fini di un controllo continuativo della qualità del servizio erogato e per l'individuazione sistematica di possibilità di miglioramento di esso. Lo strumento di gestione per la qualità adottato permette inoltre di operare in una logica di miglioramento dei processi, per garantire un servizio di qualità non solo all'esterno, ma anche all'interno dell'azienda stessa; tutto il sistema di monitoraggio adottato correlato non solo alla misura della qualità percepita dal cliente, ma come strumento di monitoraggio dei processi aziendali definiti (vedi sistema di indicatori correlati ai processi) consente infatti di operare in questa logica e di poter individuare un "migliore servizio" attraverso un sistema di misura e di controllo che aiuta ad individuare gli spazi potenziali di miglioramento.

- **Consolidare il posizionamento all'interno del proprio sistema di riferimento, adottando modelli flessibili, sostenibili e rispondenti alle esigenze che si determinano.**

La definizione del posizionamento dell'ente presuppone la sviluppo di obiettivi, strategie e metodologie operative da parte delle risorse umane coinvolte. Il SGQ implementato attraverso la diffusione degli obiettivi e della politica della qualità e la definizione di regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo, deve creare le condizioni affinché si verifichi costantemente tale condivisione e dove ciascuno possa essere responsabile del proprio operato in funzione della missione di FORMA FUTURO. Per questo FORMA FUTURO ha puntualizzato quei processi già esistenti nell'ambito del proprio SGQ che agevolano il riposizionamento dell'ente e che sono orientati a:

- precisare compiti e responsabilità all'interno dell'Ente
- rafforzare la fase di analisi fabbisogni e sviluppo delle attività a mercato,
- tenere sotto controllo i processi

- **Promuovere e consolidare la "cultura della qualità" all'interno dell'Ente**

Ciò significa sviluppare il sistema di comunicazione focalizzato sulla piena diffusione degli obiettivi e della politica della qualità nonché del SGQ di riferimento ai fini di una sempre più ampia partecipazione di tutta l'organizzazione. Divulgare e sensibilizzare una cultura di qualità richiede un'attenzione vera e costante sulle modalità operative di conduzione del sistema, sulla diffusione dei valori della qualità a tutto il personale interno ed il suo costante coinvolgimento nei processi di miglioramento della struttura organizzativa, non solo in riferimento ad una maggiore efficacia nello svolgimento delle diverse attività aziendali, ma anche in relazione ad un miglioramento nella gestione dei rapporti interni. In questo contesto FORMAFUTURO si impegna a sviluppare tra il proprio personale la convinzione che "la qualità aziendale riguarda tutti" e che quindi richiede partecipazione condivisa e diffusa di tutto il personale alla ricerca e proposta di soluzione di tutti i "punti di potenziale motivo di non qualità".

Alla politica definita sono associati **obiettivi specifici della qualità** quali:

1. consolidare la qualità dell'offerta formativa riferita ai percorsi collegati all'obbligo di Istruzione rafforzando il sistema dell'alternanza formazione-lavoro, il rapporto con le famiglie offrendo ai giovani spazi per attività extracurricolari, attività sportive e migliorando il rapporto con le aziende sedi di stage con il coinvolgimento dei



LA POLITICA DELLA QUALITA' PER I NOSTRI SERVIZI

Pagina 3 di 3

REV 3

referenti tecnici nella realizzazione di alcune U.F. e con il rilevamento periodico di competenze sui vari profili professionali

2. consolidare un sistema di politiche per lavoro per azioni di orientamento ed inserimento lavorativo di disabili e fasce deboli in collaborazione con imprese, istituzioni e altri enti del territorio;
3. incrementare l'attività dell'area ricerca e sviluppo sia per intercettare risorse ulteriori rispetto ai bandi, sia per potenziare l'attività a libero mercato e progetti di innovazione;
4. creare e consolidare partnership nella filiera istruzione-formazione e lavoro per favorire la qualificazione delle persone l'inserimento nel mondo del lavoro.

29 Aprile 2016

La Direzione Mirco Potami