



# Politica della Qualità

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione definisce, documenta e rende operativi la Politica, gli Obiettivi e gli Impegni per la Qualità.

Tale Politica è coerente con gli indirizzi e gli orientamenti strategici dell'Ente e con le esigenze e le aspettative degli utenti. La Direzione assicura che tale Politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli operativi.

La Politica con la Carta dei Servizi, che ne riporta i contenuti, sono esposte al pubblico nella sede dell'ente.

In occasione del Riesame annuale da parte della Direzione, gli obiettivi espressi nella "Politica della Qualità" sono tradotti in traguardi chiari e misurabili, al fine di valutarne l'adeguatezza, l'efficacia ed il miglioramento nel tempo del Sistema Qualità.

S.F.S. della provincia di Massa Carrara è Ente senza fini di lucro specializzato nell'implementazione delle nuove tecnologie nei Settori della Formazione Professionale, Formazione Continua, Cultura e Comunicazione Integrata on-line e off-line.

Nell'attuale programma di investimento finalizzato alla creazione del sistema di qualità dell'Ente, per lo sviluppo delle competenze del personale e per l'impiego di metodologie didattiche innovative, vengono evidenziate le seguenti priorità di miglioramento di servizio.

### Immagine e Cultura dell'Ente

S.F.S. della provincia di Massa Carrara deve essere "sentita e valutata" all'esterno, in particolare dal committente pubblico (Regioni, Provincie, Ministeri, U.E.) e dall'utente oggetto del servizio (allievi disoccupati, occupati, in mobilità, in riconversione e aggiornamento) come Ente che opera in regime di qualità attraverso procedure e metodologie efficaci e efficienti finalizzate al trasferimento del know-how e della sua ingegnerizzazione.

In particolare tutto il personale, interno ed esterno, che opera e agisce in nome e per conto della S.F.S. della provincia di Massa Carrara deve "vivere" la cultura della qualità come proprio atteggiamento professionale, come propria deontologia, come propria competitività, come propria esclusività.

### Obiettivi strategici

Gli obiettivi dell'ente sono quelli di:

1. un rafforzamento sui mercati e sui servizi consolidati attraverso strategie di miglioramento continuo legate a:

- implementazione di innovazione di servizio/prodotto (nuove figure professionali, aggiornamento dei percorsi formativi, ri-qualificazione dei contenuti);
- impiego di metodologie didattiche innovative (FAD, open learning on-line e off-line);
- ampliamento, consolidamento e mantenimento di regolari e costanti relazioni con il sistema istituzionale e sociale, territoriale, produttivo e scolastico dei territori nei quali si trova ad operare per mantenersi sempre aggiornata sulle esigenze formative e di innovazione delle realtà territoriali nelle quali interviene.

2. la qualificazione di nuovi mercati formativi attraverso la partecipazione a gare e bandi pubblici e privati, al fine di fidelizzare nuove utenze pubbliche e private;

3. effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;

4. comunicare la politica e gli obiettivi del Sistema di gestione Qualità alle parti interessate.

5. promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.

### Il sistema Utenza

Il sistema utenza deve essere articolato in funzione degli obiettivi strategici dell'ente e delle diverse tipologie di servizi, privilegiando gli utenti consolidati e, possibilmente, integrando e diversificando i servizi di formazione offerti con lo stesso livello di qualità di quelli già implementati, patrimonializzando progetti, metodologie, materiali e esperienze.

L'articolazione del sistema utenza deve essere compatibile biunivocamente con l'organizzazione interna e coerente con le specifiche delle diverse tipologie di servizi, in particolare deve tenere conto degli obiettivi già raggiunti e della possibilità di espandere su nuovi mercati esperienze e azioni formative già sperimentate.

Il sistema utenza deve essere valutato in ottica di soddisfazione del servizio e di partnership: sovente la S.F.S. della provincia di Massa Carrara si trova ad erogare servizi in qualità di Ente Attuatore e quindi responsabile del perseguimento degli obiettivi dichiarati in sede di bando o gara: dovrà essere valutata la coerenza e la rispondenza delle azioni implementate in termini di efficienza ed efficacia e dei risultati, nonché il contributo dato in termini di occupazione e/o di riconversione, riqualificazione, specializzazione.

### I fornitori

I fornitori rappresentano la chiave del successo della politica della qualità della S.F.S. della provincia di Massa Carrara, in particolare per tutte le azioni innovative (come figure professionali, metodologie e contenuti) che rappresentano la competitività strategica dell'Ente.

I progettisti, i docenti, i coordinatori, i tutor e i fornitori di tecnologie Hw e Sw devono essere a conoscenza del processo di qualità dell'Ente e viverlo come proprio nel momento che erogano una prestazione all'interno di un servizio di formazione.

### Il Personale

Il personale interno della S.F.S. della provincia di Massa Carrara, prevalentemente coinvolto in funzioni di progettista, coordinatore e docente, ha la responsabilità dell'implementazione del sistema qualità, del suo rispetto da parte dei fornitori esterni, della rilevazione delle non conformità, dell'attuazione di misure correttive.

Costante deve essere l'aggiornamento sia in termini professionali che in termini di cultura e know-how della qualità.

Particolare enfasi dovrà essere posta nell'abilità del personale interno dell'Ente: sia in termini di professionalità già in servizio continuamente tese al miglioramento, sia in termini di nuove competenze professionali da inserire al fine di sviluppare l'organizzazione interna coerentemente alle specifiche di servizio offerto e/o richiesto.

### L'innovazione

L'innovazione delle procedure, delle metodologie, dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi formativi costituiscono una delle chiavi del successo della S.F.S. della provincia di Massa Carrara.

Particolare enfasi dovrà essere riposta nella individuazione delle tecnologie innovative (Hw e Sw) più adatte a supportare l'erogazione del servizio in funzione degli obiettivi didattici concordati e dichiarati in sede di bando/offerta.

Tale innovazione risulta strettamente legata alla qualificazione del personale interno e dei fornitori.

Annualmente, in sede di riesame, la Direzione verifica la politica della qualità al fine di constatarne la sua continua idoneità e validità.

Massa Carrara, 16.12.2019

La Direzione

Annualmente la Direzione misura gli obiettivi per la Qualità che vengono formalizzati nel "Riesame del sistema qualità".

La S.F.S. della provincia di Massa Carrara si impegna con tutta la sua struttura a raggiungere gli obiettivi per la Qualità prestabiliti e di rispettare gli accordi contrattuali; a questo scopo e per poterne verificare la conformità con i requisiti specificati ha predisposto mezzi e strumenti idonei per valutare e misurare i risultati.