









FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidae.it - info@fidae.it - pec: fidae@pec.it

N.	Data	Redatto da Responsabile Qualità	Verificato e approvato dalla Presidente della F.I.D.A.E
1	16/01/2020		
2	16/09/2020		
3	01/09/2022		

LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.2. Focalizzazione sul cliente

L'Alta Direzione FIDAE riconosce il ruolo centrale dell'utente e l'importanza di conoscerlo a fondo, di erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e di implementare ogni aspetto legato alla *customer satisfaction*.

Con l'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità, FIDAE intende:

- offrire un livello di servizi sempre più ampio e rispondente alle richieste degli utenti;
- accrescere la soddisfazione rispetto ai propri servizi formativi sia in termini di apprendimento che di gradimento da parte degli utenti;
- aumentare le capacità organizzative della struttura;
- perseguire una politica di miglioramento continuo in termini di prestazioni rese;



FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidae.it - info@fidae.it - pec: fidae@pec.it

- mantenere i requisiti di risultato previsti dai progetti di formazione finanziata.

Gli obiettivi di qualità devono essere perseguiti assicurando che siano sempre rispettati tutti i requisiti normativi e contrattuali applicabili, che l'erogazione dei servizi sia effettuata rispettando le esigenze espresse ed inesprese degli attori coinvolti, che ogni attività sia definita, pianificata, controllata e condotta in modo conforme ai contenuti dei documenti di riferimento al progetto, ed infine occorre prestare attenzione affinché nel personale dell'organizzazione si sviluppino competenze, motivazioni e consapevolezza dei propri ruoli.

5.2 *Politica*

La FIDAE si occupa di Formazione e Aggiornamento Professionale.

L'Alta Direzione di FIDAE ha come obiettivo generale quello di soddisfare le sempre crescenti esigenze dei propri utenti attraverso il miglioramento continuo della Qualità dei propri servizi e attraverso una politica che pone al centro delle attività sia gli attori interni all'organizzazione (organi direttivi, dipendenti e collaboratori) che gli attori esterni, ovvero gli utenti stessi. Nello specifico:

- approfondire la capacità progettuale, accrescere la flessibilità operativa e raggiungere la massima soddisfazione dell'utenza, assicurando la qualità del personale, le metodologie innovative e l'evoluzione tecnologica;
- responsabilizzare tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali, anche attraverso la valutazione periodica degli esiti delle attività di formazione; garantire la sicurezza della struttura e delle persone attraverso un monitoraggio continuo, ottemperando alle norme vigenti in materia;
- promuovere il pieno successo formativo dei destinatari della formazione, tenendo conto della complessità dei bisogni, sviluppando azioni di Formazione e Aggiornamento Professionale e rispondendo ai fabbisogni formativi, orientativi e professionali degli utenti;
- utilizzare metodologie didattiche innovative adeguate alla tipologia di utenza target;
- ampliare l'offerta di formativa attraverso l'individuazione di nuovi bisogni formativi (formazione avanzata, nuove competenze, richieste individuali), con intento precipuo di favorire negli utenti occupabilità, mantenimento occupazionale e qualità dei servizi offerti all'interno della loro organizzazione.

In sintesi, la soddisfazione degli utenti interni è perseguita attraverso momenti di verifica, confronto e aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, mentre la soddisfazione dell'utente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi aziendali alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate mediante un frequente monitoraggio.

Il principio sui cui si fonda tale politica è quello di assicurare la completa soddisfazione di ogni attore coinvolto, attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione Qualità conforme a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo del sistema e dei servizi offerti.

L'Alta Direzione si ritiene responsabile di far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli dell'organizzazione la propria politica per la qualità.

La politica per la Qualità è tenuta sotto controllo attraverso il riesame periodico da parte della Direzione e attraverso la rilevazione di non conformità, azioni correttive, analisi del contesto, analisi dei rischi e periodici audit interni.



FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidae.it - info@fidae.it - pec: fidae@pec.it

Le attività di riesame rappresentano il quadro di riferimento per tutte le attività del Sistema di Gestione.

5.2.2 *Comunicare la politica per la qualità*

L'Alta Direzione dispone che la politica ed i relativi obiettivi abbiano la più ampia diffusione all'interno ed all'esterno della FIDAE.

Tale diffusione potrà utilizzare qualsiasi mezzo di comunicazione da adottare nelle occasioni più disparate (es. riunioni, attività formative, open day, comunicazioni, carta dei servizi, ecc). Ai fini di una uniformità di comportamento l'organizzazione dovrà inserire la politica e gli obiettivi nel proprio sito internet e in una apposita area della principale bacheca a disposizione di tutti i portatori di interesse.

5.3 *Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione*

Il Responsabile Settore Formazione – RSF, coadiuvato dal Responsabile Sistema Qualità – RSQ, assicura che le responsabilità e le autorità di ogni funzione descritta nel Sistema di Gestione Qualità vengano definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione.

Le mansioni e i ruoli del personale non docente deputato al presidio dei processi lavorativi del Settore formazione di FIDAE sono assegnate in funzione delle competenze e della professionalità del lavoratore, come attestato dai CV e definito nell'organigramma di seguito riportato. L'eventuale redistribuzione delle funzioni, a seguito di una maggiorazione o riduzione dei carichi di lavoro, o, in generale, di sopravvenute esigenze organizzative che comportano una modifica dall'attuale assetto, avviene attraverso comunicazione scritta di attribuzione nuovo ruolo, con specifica delle funzioni e delle attività assegnate, nel rispetto del CCNL applicato.

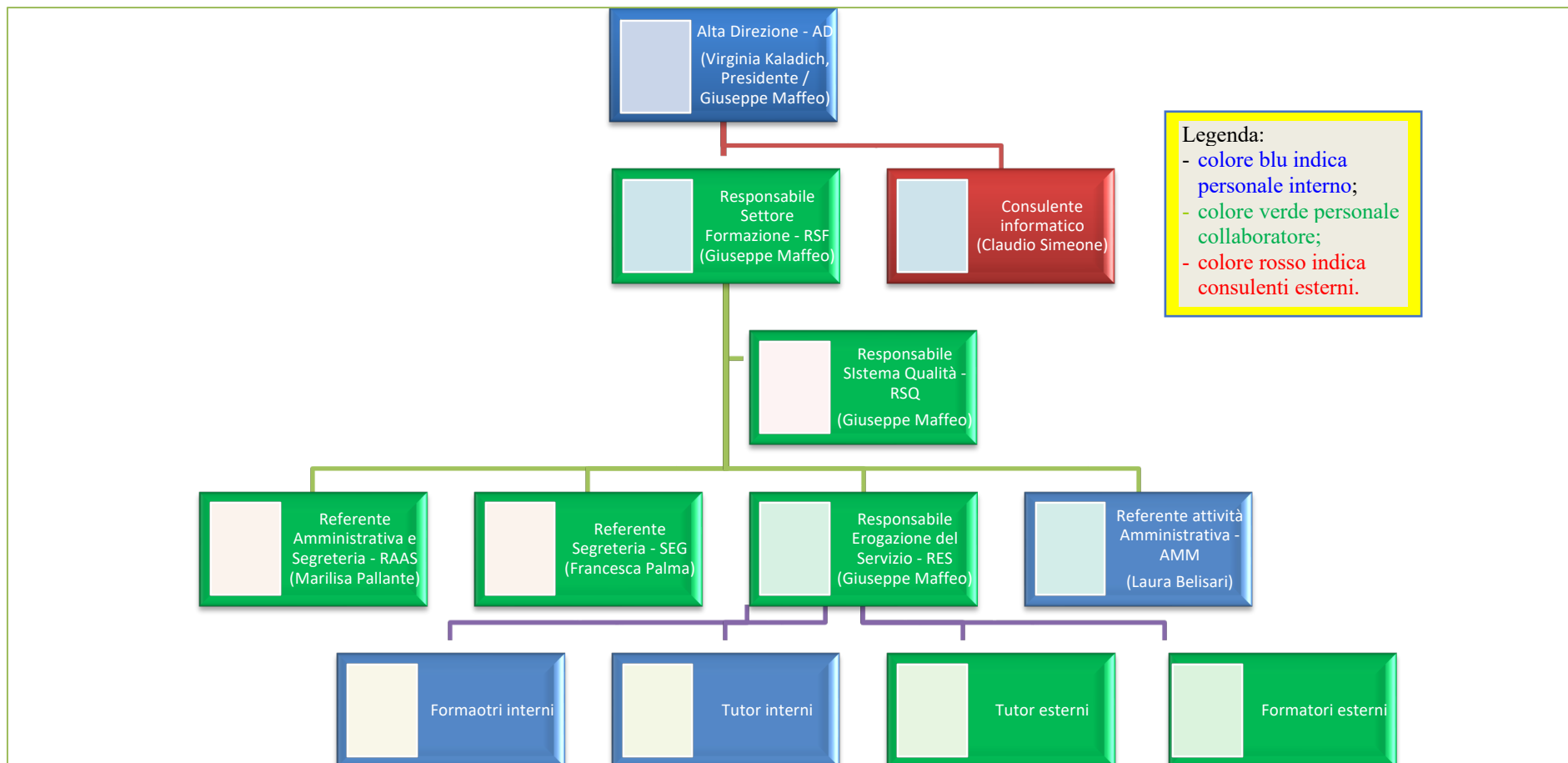
Relativamente alle docenze, gli incarichi possono essere assegnati a personale interno esperto nella materia oggetto della formazione, mediante apposito ordine di servizio, oppure a personale esterno, tramite apposito contratto di collaborazione



FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidac.it - info@fidac.it - pec: fidac@pec.it

SISTEMA GESTIONE QUALITÀ ORGANIGRAMMA SETTORE FORMAZIONE





FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidae.it - info@fidae.it - pec: fidae@pec.it

L'Alta Direzione è l'organo di Governo del SERVIZIO FORMAZIONE (SF) della FIDAE. Esso è formato dal Presidente della FIDAE e dal Responsabile della Formazione che coadiuva la Presidente.

Da esso dipendono le funzioni strumentali alle quali sono delegate la gestione di aree di intervento specifiche per le quali vengono conferiti autorità ed autonomia organizzativa specificate dai compiti e dalle responsabilità assegnate.

All'Alta direzione sono assegnate, tra l'altro, le seguenti responsabilità:

- stabilire le politiche e le strategie generali del Servizio Formazione;
- approvare la politica per la qualità;
- verificare e approvare il Sistema di Gestione della Qualità;
- approvare il piano degli obiettivi del SGQ;
- ricevere le informazioni sull'andamento della applicazione del sistema di gestione per la qualità della FIDAE e la valutazione sulla sua efficacia;
- condurre il riesame della Direzione del Sistema di Gestione della Qualità;
- deliberare sulla necessità di risorse in termini di investimenti e personale circa il sistema di gestione della regione Italia della congregazione sulla base delle proposte ricevute;
- approvare i processi di comunicazione stabiliti nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità.

Responsabile Settore Formazione - RSF

L'Alta Direzione designa un membro della struttura direzionale dell'organizzazione che, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e autorità al fine di:

- pianificare e sviluppare, in accordo con l'Alta Direzione, i processi necessari all'erogazione del servizio, con la collaborazione dei responsabili delle funzioni coinvolte;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Il Responsabile Settore Formazione della FIDAE è incaricato tramite apposita comunicazione.

Consulente informatico – CI

L'Alta Direzione designa un consulente informatico che sotto l'autorità dell'Alta Direzione e su indicazione sia dell'Alta Direzione che del RSF, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e autorità al fine di:

- sviluppare e mantenere in contenuti del portale web della FIDAE;
- sviluppare i moduli di gestione digitale del Settore Formazione e Aggiornamento del Personale;
- gestire il sistema di webmail della FIDAE.



FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidae.it - info@fidae.it - pec: fidae@pec.it

Il Consulente Informatico della FIDAE è incaricato tramite apposita comunicazione.

Responsabile Sistema Qualità - RSQ

L'Alta Direzione designa un membro della struttura direzionale dell'organizzazione che, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e autorità al fine di:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione Qualità siano predisposti, attuati e aggiornati;
- riferire all'Alta Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione Qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Tale responsabilità si può estendere anche ai collegamenti con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il Sistema di Gestione Qualità.

Il Responsabile Sistema Qualità della FIDAE è incaricato tramite apposita comunicazione.

Responsabile Erogazione del Servizio - RES

L'Alta Direzione designa un membro della struttura direzionale dell'organizzazione che, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e autorità al fine di:

- organizzare, in accordo con il RSF, e gestire l'implementazione del servizio formativo erogato, anche sotto il profilo amministrativo e della rendicontazione;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Il Responsabile Erogazione del Servizio della FIDAE è incaricato tramite apposita comunicazione.

Referente attività amministrativa e di segreteria

L'Alta Direzione designa uno o più membri della struttura organizzativa della FIDAE che, sulla base delle direttive del RSF e/o del RES, sono impegnati nell'ordinaria attività amministrativa e segretariale del servizio formativo al fine di:

- adempiere alle attività esecutive di pianificazione, progettazione, erogazione e rendicontazione delle attività formative;
- eseguire le ordinarie attività su eventuali piattaforme gestionali degli enti finanziatori, compresi le relazioni con i Clienti connesse a dette attività.

Il/I Referente/i attività amministrativa e di segreteria della FIDAE è incaricato tramite apposita comunicazione.



FEDERAZIONE ISTITUTI DI ATTIVITÀ EDUCATIVE

Via della Pigna 13a - 00186 Roma - Tel 06.69880624
www.fidae.it - info@fidae.it - pec: fidae@pec.it

Formatori interni

Sono membri degli organi sociali della FIDAE, competenti nella materia oggetto di formazione sono responsabili della erogazione della formazione secondo il progetto di riferimento.

Formatori esterni

È personale collaboratore, incaricato dalla FIDAE e competente nella materia oggetto della formazione e sono responsabili della erogazione della formazione secondo il progetto di riferimento.

Tutor interni

Sono personale dipendente o organi sociali della FIDAE, che si occupano della corretta gestione dell'aula e delle registrazioni secondo il progetto di riferimento.

Tutor esterni

È personale collaboratore, incaricato dalla FIDAE, che si occupa della corretta gestione dell'aula e delle registrazioni secondo il progetto di riferimento.