



Nome documento: POLITICA PER LA QUALITÀ	Codice documento: M03MQ
File di archivio: <u>M03MQ - Politica Qualità_09012017_07062019</u>	Revisione n°: 02

IERFOP ha come obiettivi principali:

- **sensibilizzare e favorire l'accesso alla formazione ai disabili, al fine di consentire una loro maggiore integrazione nella società e nel mondo del lavoro;**
- **formare gli operatori sociali addetti ai servizi per i disabili;**
- **soddisfare i partecipanti ai corsi di formazione mirando al miglioramento progressivo dei servizi offerti;**
- **promuovere la ricerca scientifica sulle tematiche legate alle disabilità, con particolare riguardo a quelle sensoriali (ausili didattici, per l'orientamento, per la mobilità e l'autonomia personale; studi sulla normativa, i servizi e le esperienze di buone prassi; analisi dei dati statistici sulla popolazione disabile, sui servizi offerti e sulle procedure di erogazione adottate).**

Elemento comune a tali obiettivi è il miglioramento continuo e sostenibile, strettamente legato al rapporto con il mondo della formazione ai disabili. A supporto di ciò, l'analisi della Soddisfazione dei Clienti è elemento fondamentale: essa è misurata grazie al continuo feedback ricevuto e richiesto sui e dai corsisti.

I valori che IERFOP vuole diffondere alle proprie risorse umane, tra i clienti ed i fornitori sono quelli della competenza e della serietà professionale nello svolgimento del proprio lavoro.

IERFOP è, pertanto, impegnata a perseguire:

- la corretta gestione dei propri servizi in un'ottica improntata al miglioramento continuo;
- la revisione dei propri processi per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle attività, al fine di garantire servizi sempre più soddisfacenti per i clienti;
- una sempre maggiore informazione e formazione delle risorse umane, dei fornitori e dei clienti attraverso comunicazioni, coinvolgimento ed assistenza.

Fra le funzioni interne IERFOP particolare significato assumono le figure:

- della Gestione Qualità che, in staff alla Presidenza, assicura che i processi organizzativi necessari siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati attraverso la gestione operativa ed il coordinamento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- della Gestione Impianti ed Attrezzature che, in staff alla Presidenza, assicura un ambiente confortevole mettendo a disposizione dei corsisti impianti ed attrezzature adeguate;
- della "Progettazione e Controllo" e dell'Erogazione della Formazione" che gestiscono l'iter dei progetti, dai requisiti iniziali fino alla rendicontazione e monitoraggio finale;
- del Pedagogista che, assicura la formazione e l'aggiornamento degli insegnanti che operano nell'area dello svantaggio;
- dell'Orientatore che concorre alla programmazione e gestisce l'attività nell'area dell'integrazione scolastica e dell'inclusione sociale dei disabili.

A fronte di tale dichiarazione di intenti sono individuati obiettivi misurabili per poter valutare il raggiungimento degli stessi e il grado di miglioramento ottenuto.

In particolare, a riguardo dei servizi offerti, IERFOP si impegna a rispettare i seguenti obiettivi primari di servizio:

- **per la Formazione si utilizzano solo docenti laureati o per le materie tecniche diplomati con specializzazione aventi come requisito minimo 3 anni di esperienza progressa nel settore;**
- **per tutti i corsi di formazione progettati ed erogati, IERFOP si impegna a garantire l'etica professionale dei propri collaboratori, in particolare ci impegniamo a:**
 - ✓ *rispettare la riservatezza dei dati e delle informazioni;*



Nome documento: POLITICA PER LA QUALITÀ	Codice documento: M03MQ
File di archivio: <u>M03MQ - Politica Qualità_09012017_07062019</u>	Revisione n°: 02

- ✓ evitare conflitti di interesse;
- ✓ rendere più autonomi ed integrati nella società (inclusione sociale) i discendenti disabili.

Con riferimento agli obiettivi specifici aziendali, che vengono aggiornati annualmente in occasione del riesame nel documento "Obiettivi e indicatori", IERFOP stabilisce i seguenti obiettivi/traguardi:

- accrescere e consolidare il parco Clienti;
- riduzione o mantenimento dei costi di erogazione;
- erogazione nelle date previste dal Cliente;
- riduzione delle non conformità interne o quanto meno evitare le NC ripetute;
- incremento della consapevolezza da parte di operatori e responsabili dell'importanza di seguire un sistema di gestione, procedure e istruzioni operative e di essere certificati.

Le risorse utilizzate per il perseguimento di questi obiettivi sono:

PERSONE interne ed esterne (formatori, consulenti, professionisti, tecnici specializzati)

MATERIALI quali attrezzature e mezzi, investimenti economici.

La Politica Aziendale, datata e firmata, viene comunicata in IERFOP esponendola in bacheca e a disposizione sul server aziendale, oltre che inviata a tutto il personale come previsto dalle procedure aziendali e illustrata durante riunioni del personale.

CAGLIARI 07.06.2019

Il Presidente
I.E.R.F.O.P. Onlus
IL PRESIDENTE
(Dott. Roberto Pili)