



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale
Servizi per l'occupazione e lo sviluppo del territorio

POLITICA DELLA QUALITA'

Erfap Lazio, sin dal 2000 ha tra le proprie finalità istituzionali la promozione, l'organizzazione e l'attuazione di iniziative di formazione superiore, formazione continua, orientamento, riqualificazione e aggiornamento per lavoratori, disoccupati, inoccupati e soggetti svantaggiati.

L'ente, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi ed al fine di offrire ai propri utenti la garanzia di affidabilità e efficienza, ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità, ed intende pianificare, attuare e controllare le proprie attività in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Considerando la continua e rapida evoluzione dei servizi formativi, delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, l'ente ritiene che il fattore strategico fondamentale per competere ed avere successo, sia la soddisfazione del cliente. L'organizzazione intende a tal proposito impegnarsi fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nel campo della formazione.

Gli **obiettivi** principali che l'organizzazione si prefigge di raggiungere riguardano sostanzialmente due aspetti:

- ❖ **Formativo:** l'organizzazione intende migliorare la propria offerta formativa rendendola sempre più competitiva valida e aggiornata, prestando la massima attenzione al consolidamento dei rapporti con i Clienti e alla soddisfazione dei propri Utenti.

ERFAP LAZIO

Sede Legale: Via Cavour, 108 - 00184 Roma - Sede Operativa: Via Angelo Bargoni, 78 - 00153 Roma
Tel. 06.58335028 fax 06.5809624, www.erfaplazio.org e-mail: erfaplazio@erfaplazio.org
P. IVA 06283821004 C.F.97182190583 REA RM-1366153



- ❖ **Gestionale organizzativo:** Erfap intende perseguire il miglioramento qualitativo del servizio di formazione attraverso un impegno costante da parte di tutto il personale operativo. L'azienda ritiene infatti che i propri collaboratori costituiscano la principale risorsa a disposizione e che si debba prevedere un loro pieno coinvolgimento attraverso un approccio sistematico del personale alle tematiche della qualità.

I risultati che l'ERFAP intende perseguire saranno formalizzati in un Piano emesso ogni anno dal Direttore Generale e condiviso dall'intera struttura aziendale e, saranno monitorati attraverso definiti indicatori quantitativi che ne permetteranno una verifica periodica al fine di individuare ed attuare eventuali interventi correttivi che mirino al raggiungimento di quanto prefissato.

L'impegno della Direzione è quello di raggiungere gli obiettivi stabiliti, fornendo supporto e strumenti ai collaboratori, adottando delle logiche operative ben definite e assumendosi le seguenti responsabilità:

- Estendere la politica della qualità su tutti i livelli e verificarne periodicamente l'efficacia;
- Ricercare la piena soddisfazione del Cliente attraverso il monitoraggio e l'analisi degli indicatori definiti;
- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a raggiungere gli obiettivi;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolandolo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse;
- Individuare con l'intero personale, eventuali carenze emerse durante le attività operative e elaborare strategie che consentano una più valida propensione ad operare.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale
Servizi per l'occupazione e lo sviluppo del territorio

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità, per monitorare il corretto svolgimento dell'impegno assunto.

Tutta l'organizzazione e tutti i collaboratori e le collaboratrici in tutte le funzioni, saranno coinvolti nel controllo e nello sviluppo della qualità, con l'obiettivo di ottimizzare efficacemente i processi organizzativi attraverso il loro coinvolgimento e la loro motivazione.

Roma, 23/12/2016

Il Presidente
(*Giuliano Sciotti*)

ERFAP LAZIO

Sede Legale: Via Cavour, 108 - 00184 Roma - Sede Operativa: Via Angelo Bargoni, 78 - 00153 Roma
Tel. 06.58335028 fax 06.5809624, www.erfaplazio.org e-mail: erfaplazio@erfaplazio.org
P. IVA 06283821004 C.F.97182190583 REA RM-1366153

