



La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che FORMABRUZZO SCARL (in seguito FORMABRUZZO) assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

## **LIVELLO STRATEGICO**

### **Politica della qualità**

Il CdA di FORMABRUZZO stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità è l'impegno globale che FORMABRUZZO si assume nei confronti delle parti interessate.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

**Obiettivi** della Politica per la Qualità di FORMABRUZZO sono:

- Ottemperare ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio, dandone comunicazione all'intera organizzazione;
- Soddisfare le parti interessate con riferimento ai contratti o eventuali convenzioni stipulate con Enti Pubblici terzi, Università o Aziende private
- Soddisfare le esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate;
- Disporre di conoscenze tecniche e tecnologiche aggiornate ed adeguate;
- Disporre di conoscenze legislative aggiornate ed adeguate;
- Facilitare i contatti e le comunicazioni;
- Gestire efficacemente i processi aziendali;

- Ottimizzare l'organizzazione interna e dei processi stessi;
- Soddisfare i requisiti di salute e sicurezza sul lavoro previsti dalle leggi in vigore.
- Ampliare e sviluppare i servizi in linea con le future tendenze del mercato
- Implementare gli standard qualitativi e quantitativi dell'agenzia formativa
- Conseguire e mantenere l'accreditamento regionale

**Impegni** della Politica per la Qualità di FORMABRUZZO sono:

- Accrescere la professionalità dei Dipendenti e dei Collaboratori;
- Motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale al miglioramento continuo;
- Ottimizzare la gestione dei processi aziendali;
- Mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- Mantenere una comprovata affidabilità dei fornitori, con particolare attenzione all'aspetto delle docenze nel caso di corsi di formazione.

Il **criterio per verificare** il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi.

Gli obiettivi, nonché gli indicatori stessi sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del Riesame da parte della Direzione.

Il CdA di FORMABRUZZO, sostiene la Politica della Qualità così come formulata per il perseguimento degli obiettivi prefissati e del miglioramento continuo, ed inoltre si attiva per **diffondere e far comprendere**:

- ai livelli organizzativi con funzioni di responsabilità le motivazioni, le ragioni e i presupposti;
- ai livelli operativi gli aspetti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza.

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

Il CdA di FORMABRUZZO, nel corso del Riesame da parte della Direzione, valuta la presente Politica per la Qualità al fine di :

- assicurare che sia appropriata agli scopi di FORMABRUZZO;
- definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per il suo miglioramento;
- accertarne la continua idoneità.

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **Informazioni generali sui servizi formativi offerti**

#### **Aree di attività**

FORMABRUZZO nasce essenzialmente con lo scopo di agire nel campo della *formazione finanziata*, attingendo ad ogni tipo di strumento atto allo scopo, sia esso provinciale, regionale, nazionale o comunitario.



In tal senso i *committenti* sono intesi come le amministrazioni che gestiscono fondi per la formazione mediante apposite programmazioni. Il target dei beneficiari degli interventi viene di volta in volta stabilito da appositi bandi emessi dalle Amministrazioni su menzionate, e può spaziare essenzialmente tra i fruitori di azioni di:

- formazione e/o orientamento per soggetti inoccupati
- formazione continua per soggetti occupati
- formazione Superiore per soggetti occupati e non
- formazione e/o orientamento per UtENZE speciali così come definite da normative nazionali e comunitarie.

Allo scopo FORMABRUZZO si è dotata di adeguate **risorse professionali** così come previsto dalla disciplina di accreditamento, e nello specifico:

CDA	Consiglio di Amministrazione
DIR	Direttore
RAm	Responsabile Economico - Amministrativo
RAF	Responsabile Analisi Fabbisogni
RP	Responsabile Progettazione
RdP	Responsabile Erogazione Servizi
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
RGDP	Responsabile Gestione Dati Personali
SEG	Segreteria



Gli ambiti di competenza delle figure professionali riportate vengono esplicitati nel paragrafo “Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi”.

#### **Dotazione di risorse logistico-strumentali**

In merito alle risorse logistico strumentali il consorzio si è dotato di idonea sede composta da:

1. N. 1 aula per la formazione,
2. N. 1 laboratorio di informatica con 15 postazioni attrezzate funzionanti
3. N. 1 ufficio di segreteria/amministrazione.

Tutte le stanze sono dotate di adeguato arredamento, la segreteria dispone delle comuni attrezzature atte allo svolgimento delle proprie funzioni (telefono, fax, scanner, fotocopiatrice, ecc.).

La sede è dotata di accesso e servizi per i disabili. FORMABRUZZO dispone inoltre di sito internet e posta elettronica certificata, al fine di agevolare le comunicazioni all'esterno.

#### **Dichiarazione di impegno**

Con la presente Carta della Qualità il CdA di FORMABRUZZO si impegna a mettere a disposizione dei richiedenti, oltre alla carta di qualità, tutta la documentazione che fornisce evidenza circa le principali caratteristiche dei servizi formativi offerti, dalle modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### **LIVELLO OPERATIVO**

## CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

---



Nello schema riportato a fine paragrafo vengono riportati:

### Fattori di qualità

Elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema azienda / committenti/beneficiari.

### Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

### Standard di qualità

Specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

### Strumenti di verifica

Modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.



## LIVELLO PREVENTIVO

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

#### Punto di raccolta feedback

FORMABRUZZO, mediante la propria segreteria mette a disposizione dei committenti, dei beneficiari delle proprie attività formative, nonché di tutti gli stakeholders del territorio, un punto di raccolta di feedback inerenti le modalità di espletamento delle proprie attività. Il personale di front office è istruito sulle modalità di rilevazione delle impressioni, osservazioni, suggerimenti provenienti da chiunque voglia avere il piacere di fornirne.

#### Procedura Gestione Non Conformità

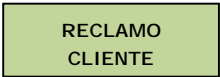
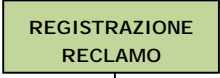
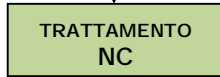
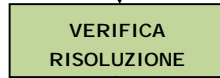
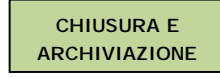
FORMABRUZZO adotta altresì la seguente procedura di gestione delle Non Conformità:

Fasi	Descrizione	Resp
IDENTIFICAZIONE	La funzione che rileva la NC la segnala e, a seconda dell'anomalia evidenziata, interpella il RdF destinato alla risoluzione e, per conoscenza, DIR. Per ogni NC vanno descritte nel dettaglio la tipologia, la fase operativa e chi l'ha rilevata; se è una NC su un servizio acquistato, tipo e nome del fornitore.	Tutte le Funzioni
VALUTAZIONE NC	Effettuate le valutazioni RdF registra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• probabili cause della NC</li> <li>• decisione presa per il trattamento</li> <li>• modalità operative da seguire per la risoluzione;</li> <li>• responsabile della risoluzione;</li> <li>• tempi previsti per la risoluzione.</li> </ul>	RdF
TRATTAMENTO NC	L'incaricato al trattamento della NC si adopera per la risoluzione nei tempi previsti. Si possono configurare diverse soluzioni: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. effettuare un trattamento immediato che va anche a sanare la NC (quando non vi sono effetti che si possano ripresentare e si tratta di un caso isolato)</li> <li>b. aprire una AC apposita, laddove si ravvisi che la NC è critica per il sistema e/o è suscettibile di ripetersi o si è ripetuta più volte nell'arco di un periodo medio/breve.</li> </ol>	RdF
VERIFICA RISOLUZIONE	DIR effettua la verifica della risoluzione della NC valutando la documentazione prodotta e/o disponendo controlli sulla NC; l'attività viene registrata e sottoscritta dallo stesso. Qualsiasi prodotto/servizio/fase del servizio "rielaborato" è dichiarato conforme se supera tutti i controlli previsti da procedure e/o pianificazioni	DIR
VERIFICA EFFICACIA E CHIUSURA	Verificata la risoluzione, la firma di DIR, determina la chiusura della NC. DIR può archiviare i verbali di non conformità chiusi, distinguendoli a seconda che siano relativi a NC interne o esterne e provvede a sottoporre al CdA i risultati della loro analisi, effettuata mediante delle tecniche statistiche durante il Riesame degli obiettivi.	DIR



**Procedura Gestione Reclami**

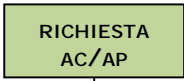
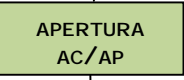
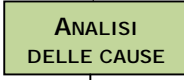
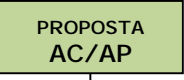
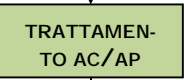


I reclami che dovessero pervenire a FORMABRUZZO verranno gestiti secondo la seguente procedura:

Fasi	Descrizione	Resp
	I reclami sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o segnalazioni	<b>Tutte le funzioni</b>
	RdF registra i dati del reclamo nell'apposito Modulo	<b>RdF</b>
	RdF, interpellate le eventuali funzioni aziendali interessate, valuta il reclamo, dispone per il suo trattamento e compila il Verbale di Reclamo Cliente. Eventuali comunicazioni scritte inviate al Cliente, vengono allegate al verbale	<b>RdF</b>
	DIR verifica la risoluzione del reclamo, registra l'attività nella parte relativa del Verbale e ne determina la chiusura. L'esito negativo della verifica comporta l'apertura di un nuovo Verbale di Reclamo Cliente;	<b>DIR</b>
	DIR archivia i verbali di reclamo chiusi e provvede a sottoporre al CdA i risultati della loro analisi effettuata durante il Riesame degli obiettivi, insieme all'analisi della customer satisfaction.	<b>DIR</b>



**Procedura Gestione Azioni Correttive / Preventive**

A seguito dell'esame di Non Conformità, reclami, segnalazioni di clienti, Verbali di Riesame Obiettivi, statistiche sulle NC, DIR può ravvisare la necessità di aprire una AC / AP, in tal caso le stesse verranno gestite secondo la seguente procedura:

Fasi	Descrizione	Resp
	<p>Le AC/AP possono essere richieste da tutto il personale o da esterni: a seguito di NC o per prevenirne l'accadimento. Oppure DIR provvede mensilmente all'analisi dei suggerimenti e dei documenti relativi alle NC e ai reclami e valuta la necessità di aprire una AC/AP</p>	<p><b>Tutte le funzioni</b></p>
	<p>Il personale competente, compila la relativa parte del modulo AC/AP, inserendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oggetto della proposta di AC/AP</li> <li>▪ il riferimento ad eventuali allegati (RNC, reclami o segnalazioni di clienti, Rapporti di VI, Verbali di Riesame, statistiche sulle NC, ecc.),</li> <li>▪ i destinatari del modulo, i quali devono partecipare all'esame della AC/AP</li> <li>▪ il luogo e la data dell'eventuale riunione</li> </ul>	<p><b>Dip RdF RGQ</b></p>
	<p>Vengono ricercate le cause originanti, o potenziali tali, la situazione pregiudizievole per la Qualità e vengono verbalizzate sul modulo</p>	<p><b>RdF RGQ</b></p>
	<p>Viene ricercata la migliore soluzione tecnico-organizzativa realizzabile per prevenire o risolvere le eventuali cause e le azioni da adottare per la loro rimozione o prevenzione. Vengono presi nel modulo AC/AP gli opportuni provvedimenti per aggiornare la documentazione influenzata dalle decisioni (procedure, istruzioni, modulistica, ecc.). Nel modulo AC/AP vengono conferiti gli incarichi e definiti i tempi per l'applicazione dei provvedimenti e per la verifica di attuazione e di efficacia delle disposizioni.</p>	<p><b>RdF RGQ</b></p>
	<p>Il Responsabile dell'attuazione AC/AP è tenuto ad implementare le azioni così come sono state individuate ed a rispettare le tempistiche attuative</p>	<p><b>RdF</b></p>
	<p>RGQ verifica il trattamento avvenuto e aggiorna il modulo AC/AP riportando le risultanze della verifica; Nel caso di esito negativo, il RGQ provvede ad aprire un VNC, che può dare origine ad una nuova AC/AP.</p>	<p><b>RGQ</b></p>
	<p>Alla data prefissata RGQ valuta l'efficacia del trattamento: in caso di esito positivo, il RGQ chiude AC/AP mediante firma sul modulo e lo utilizza come dato nell'effettuazione del Riesame del SQ. L'archiviazione di tutta la documentazione è a cura del RGQ.</p>	<p><b>RGQ</b></p>



## **Clausole di garanzia per l'utente.**

Per ciascun corso erogato FORMABRUZZO definisce le seguenti clausole di garanzia dell'utente:

- la segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente, aperto al pubblico 24 ore a settimana
- Per ciascun insegnamento, i responsabili delle attività didattiche sono disponibili al ricevimento degli allievi.
- Sono messi a disposizione degli allievi dettagliati programmi delle attività didattiche relative ai vari insegnamenti.
- Sono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie.
- Sono consigliate, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorative e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione.
- Sono comunicate tempestivamente le modalità e tempi di realizzazione dell'attività formative.
- Sono verificate le competenze acquisite alla conclusione dei singoli moduli formativi e alla fine del percorso formativo.
- Sono rese note le modalità di valutazione delle competenze acquisite.

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

### Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese



- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

## **UTENZE SPECIALI**

FORMABRUZZO al fine di disporre di informazione adeguate e aggiornate in merito ai bisogni formativi delle utenze speciali ha attivato un procedimento di contatto periodico sia con i servizi sociali che con gli stakeholders locali.



## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)**

La presente carta viene diffusa attraverso:

- pubblicazione sul sito web di FORMABRUZZO ([www.formabruzzo.it](http://www.formabruzzo.it));
- affissione del formato cartaceo in ogni aula;
- affissione del formato cartaceo nella bacheca aziendale presso gli uffici della società.

### **Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)**

La presente carta di qualità sarà soggetta ad un aggiornamento annuale da parte della Direzione, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del responsabile della progettazione.

Ogni revisione dovrà essere approvata dal CdA FORMABRUZZO.

### **Validazione da parte della Direzione (data e firma)**

Documento approvato dal Sig. Pierleoni Angelo (Presidente CdA).

Avezzano, 03.09.2018

### **Validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)**

Tali requisiti di trasparenza sono validati dalle seguenti figure professionali:  
- Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, Sig. Angelo Galassi.

Avezzano, 03.09.2018