

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15



***Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali
Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo***



“CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA”

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

Revisione Rev. 0 del 30/03/2015	Redazione e Verifica Direzione di Settore For- mazione	Approvazione Direzione Generale	<input checked="" type="checkbox"/> Copia Controllata N° 1 <input type="checkbox"/> Copia Non Control- lata
Natura della modifica Prima emissione			

“CARTA DI QUALITA’ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

GRUPPO SICURFORM S.R.L.S.

Via L. Vidimari n.2

67051 Avezzano (AQ)

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA
ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

INDICE

PREMESSA	4
LIVELLO STRATEGICO	5
Politica della qualità.....	6
LIVELLO ORGANIZZATIVO	8
Aree di attività.....	8
Servizi formativi offerti.....	9
Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio	9
Dichiarazione di impegno	13
LIVELLO OPERATIVO	13
LIVELLO PREVENTIVO	15
Punto di raccolta feedback	15
Procedura Gestione Non Conformità.....	15
Procedura Gestione Reclami.....	16
Procedura Gestione Azioni Correttive / Preventive.....	17
Clausole di garanzia per l'utente.	19
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	19
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	20
Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)	20
Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi).....	21
Approvazione da parte della Direzione (data e firma)	Errore. Il segnalibro non è definito.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

PREMESSA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S assume nei confronti del sistema committente /beneficiari 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).

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che nel GRUPPO SICURFORM S.R.L.S ci sia adeguata conoscenza e applicazione nonché miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S rappresenta una realtà leader in campo nazionale nei settori della Sicurezza sul Lavoro, Formazione professionale continua, Medicina del lavoro, progettazione di Modelli Organizzativi 231, oltre ad una vasta gamma di servizi e consulenze specialistiche che eroga alle piccole, medie e grandi aziende contribuendo particolarmente all'innovazione e alla crescita del tessuto economico delle realtà produttive collocate nel territorio **Abruzzese e provincia dell'Aquila** ed è certificata UNI EN ISO 9001 - Ed.2008 in conformità alle normative Europee, per progettazione, sviluppo e tenuta corsi..

La "mission" della sua struttura è formare ma soprattutto trasmettere il concetto di formazione (professionale e continua), necessario e mutevole rispondente al panorama delle nuove dinamiche sociali, e lavorative che si evolvono oggigiorno; con una particolare attenzione ai temi della sicurezza sul lavoro, dell'innovazione tecnologica e più in generale verso professioni emergenti con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato. L'elevato livello di conoscenze ed esperienze maturate porta GRUPPO SICURFORM tra le prime società in campo nazionale per consulenze di alta specializzazione quali: dissequestri in seguito ad infortuni mortali , ripristino di ambienti di lavoro e riqualificazione delle imprese sia nel campo della formazione che nel campo della gestione e controllo di applicazioni in materia di sicurezza sul lavoro e a sostegno e alla guida dell'Imprenditore nelle varie fasi di miglioramento e adeguamento dei sistemi produttivi e delle scelte organizzative ,finanziarie e qualitative anche negli investimenti di attrezzature , nonché di macchinari tecnologicamente sicuri ed avanzati per il rispetto dei propri lavoratori e per l'immagine che l'azienda deve sostenere sull'attuale mercato nazionale ed europeo che vadano a rispettare i requisiti della M.S.T.P. (massima sicurezza tecnologicamente possibile) primo step ad oggi fondamentale per la competitività d'impresa.

Per far ciò il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse.

Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente (allievo).

Il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S partecipa a gare bandite da Enti Pubblici e Privati, compresa l'Unione Europea, per la istituzione e la realizzazione di Corsi e Progetti Formativi, di Ricerca, nonché la prestazione di consulenze specifiche, saltuarie o permanenti, a favore di Enti Pubblici o Privati.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

Sintetizza le esperienze maturate dagli Enti che ne fanno parte, inserendole nel contesto innovativo della technology community europea avendo promosso al suo interno competenze qualificate e avvalendosi di collaborazioni esterne certificate.

LIVELLO STRATEGICO

Il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S ritiene che: in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi, delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione del cliente (allievo).

Il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S ritiene che la fornitura di servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione continua e superiore, anche attraverso metodologie innovative attivate attraverso diversi mezzi mettendo il Cliente/Committente/Allievo al centro del processo progettuale di ogni percorso /attività formativa, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale.

Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore dell'associazione si impegni al massimo per soddisfare le aspettative degli utenti.

Tutta la struttura è stata organizzata al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità nel servizio reso al Cliente/Committente, attraverso azioni pianificate e sistematiche come lo sviluppo dei contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie dirette ed indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.) e lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale passaggio alla comunità apprendente ed anche lo sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

Per sostenere la Politica della Qualità, il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S ha divulgato, tali obiettivi, a tutti i livelli, in modo da assicurare che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, considerato come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotarsi di un Sistema Qualità Certificato da Ente Indipendente ed in conformità ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2008;
- Realizzazione di attività di monitoraggio in funzione di un miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare una efficace ed ottimale gestione del Sistema Qualità in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili;
- Realizzare un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

- Garantire una efficace gestione dei reclami e dei consigli del Cliente/committente/allievo;
 - Revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
 - La messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
 - Permettere il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità del GRUPPO SICURFORM S.R.L.S agendo in coerenza con la normativa vigente;
 - Per l'offerta di formazione continua, ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutoring individuale ecc.);
 - Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerte al cliente e gestione delle attività formative da loro scaturite;
 - Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
 - Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature.
- Il tutto sempre in una logica del pieno soddisfacimento delle necessità del cliente/allievo/committente.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi, l'impegno del GRUPPO SICURFORM S.R.L.S sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle seguenti responsabilità:

- Massimizzazione della politica della qualità su tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;
- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a raggiungere gli obiettivi;
- Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- Riesaminare collegialmente la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte;
- Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori.

Politica della qualità

La Direzione del GRUPPO SICURFORM S.R.L.S 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.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

La Politica per la Qualità è l'impegno globale che GRUPPO SICURFORM S.R.L.S 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 GRUPPO SICURFORM S.R.L.S sono:

- Perseguire la piena soddisfazione dei clienti attraverso il raggiungimento e il mantenimento
- della certificazione relativa ad un organico Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma
- UNI EN ISO 9001:2008;
- 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;
- Offrire al cliente servizi qualificati con la ricerca e lo sviluppo di prodotti tecnologicamente
- avanzati;
- Garantire un'adeguata formazione e sensibilizzazione di tutti i Collaboratori sulle tematiche
- relative alla qualità di processo, prodotto e servizio, agli aspetti sulla sicurezza sul posto di
- lavoro.

Impegni della Politica per la Qualità di GRUPPO SICURFORM S.R.L.S 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.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

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.

La Direzione di GRUPPO SICURFORM S.R.L.S 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.

L'Amministratore, nel corso del Riesame della Direzione, valuta la presente Politica per la Qualità al fine di:

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

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Aree di attività

GRUPPO SICURFORM S.R.L.S rispettosa di tutti gli adempimenti normativi in materia di igiene e sicurezza è riconosciuta come esclusiva è riconosciuta come una scuola di formazione professionale e continua, nell'erogazione di percorsi formativi di base ma soprattutto specialistici in materia di sicurezza sul lavoro, oltre a percorsi post-diploma e post-laurea destinati alla formazione ed aggiornamento professionale di tecnici e professionisti che intendono accrescere il proprio bagaglio tecnico quale valore aggiunto alla propria attività nei diversi campi di applicazione. Vanta un'organizzazione che negli anni a fronte di decisivi interventi formativi ha collezionato importantissime interrelazioni sociali con primissimi ordini ed enti pubblici nonché riconoscimenti da enti interprofessionali e collaborazioni; altro fiore all'occhiello elemento di grande soddisfazione è costituito dall'impiego di un pool di esperti nella formazione riconosciuti secondo quanto disposto dal regolamento della Regione Abruzzo degli enti accreditati ai sensi dell'art. 15, L.R., 17-05-1995, nr. 111 e ss.mm.ii. che garantiscono la progettazione, la scelta e l'erogazione di percorsi formativi conformi a tutte le normative di settore. Il Gruppo punta,

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

inoltre, ad 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 per soggetti inoccupati
- formazione continua per soggetti occupati
- percorsi post-diploma e post-laurea destinati alla formazione ed aggiornamento professionale di tecnici e professionisti non.

Servizi formativi offerti

Formazione superiore:

Comprende la formazione:

- Post Obbligo Formativo,
- Istruzione Formazione Tecnica Superiore,
- Voucher, Alta Formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

Formazione continua:

Destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Promozione Dei Servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto, il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende e/o categorie merceologiche e/o professionali.

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con depliant, manifesti e sito internet (www.grupposicurform.eu) e su stampa locale, territoriale e nazionale.

Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio

Allo scopo GRUPPO SICURFORM S.R.L.S si è dotato di adeguate **risorse professionali** così come previsto dalla disciplina di accreditamento, e nello specifico:

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

AMM	Amministratore
DIR	Direttore
REA	Responsabile Economico - Amministrativo
RAF	Responsabile Analisi Fabbisogni
RPG	Responsabile Progettazione
RES	Responsabile Erogazione Servizi
RSPP	Reponsabile Servizio Prevenzione e Protezione
SEG	Segreteria

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza GRUPPO SICURFORM S.R.L.S si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Il GRUPPO SICURFORM S.R.L.S, inoltre, promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti regionali e nazionali, che comprende le Università, Scuole Superiori, Aziende, Imprese, Cooperative, Consorzi, Società di consulenza verso: le persone, le aziende, gli Enti Pubblici e le Associazioni di Categoria. Per operare si avvale di strutture accreditate, sia decentrate in loco, ove è collocata la sede legale, sia che distaccate al di fuori del territorio, agendo nel pieno rispetto delle finalità statutarie e stipulando apposite convenzioni. Stipula convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzioni di raggruppamenti (ATI, ATS, Consorzi etc...), che non siano in conflitto con le sue finalità statutarie. Si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

RISORSE PROFESSIONALI

N.	TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
1	<i>Direttore</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
5	<i>Docenti</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
10	<i>Esperti settoriali</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
3	<i>Tutor</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	<i>Coordinatori</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
3	<i>Responsabili di servizio</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	<i>Personale amm.vo</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	<i>Personale ausiliario</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'
<i>Direttore</i>	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti
<i>Docente</i>	Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti. Il docente gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la proget-

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

	<p>tazione formativa; concorre: - alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission del GRUPPO SICURFORM S.R.L.S; - alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità; collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative; assicura: - ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione; - il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione e/o con altre iniziative concordate con la direzione stessa.</p>
<i>Esperti settoriali</i>	<p>La declamatoria relativa alla funzioni generali è la stessa del docente con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.</p>
<i>Tutor</i>	<p>Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.</p>
<i>Coordinatore</i>	<p>Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le disposizioni della direzione.</p>
<i>Responsabili di processo</i>	<p>Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione. Presidia, su delega del Direttore e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.</p>
<i>Personale amministrativo</i>	<p>Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.</p>
<i>Personale ausiliario</i>	<p>Nell'ambito delle indicazioni della Direzione, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.</p>

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

In merito alle risorse logistico strumentali l'azienda si è dotata 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. GRUPPO SICURFORM S.R.L.S dispone inoltre di sito internet e posta elettronica certificata, al fine di agevolare le comunicazioni all'esterno.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

Dichiarazione di impegno

Con la presente Carta della Qualità GRUPPO SICURFORM S.R.L.S 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

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.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

PROCESSO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Commerciale	Tempestività	Giorni di ritardo nell'alert	0	Data emissione bandi – data comunicazione alert
	Capacità vendita a privato	Fatturato corsi non finanziati venduti	> = € 10.000,00	Modalità e strumenti di rilevazione della Fatturazione
Progettazione	Efficacia	N. Corsi finanziati-venduti / N. Corsi progettati	> = 0.8	Modalità e strumenti di rilevazione Gestione Commesse e Progetti
	Tempestività	N. giorni realizzazione progetti / N. giorni disponibili	< = 0.9	Scadenza bandi
Erogazione	Efficacia reclutamento	N. allievi partecipanti / N. posti disponibili	> = 1	Registri presenze – Progetti assegnati
	Adeguatezza organizzativa	N. allievi ritirati / N. allievi totali	< = 0.2	Registri presenze
	Efficacia erogazione	N. allievi soddisfatti / N. allievi totali	> = 0.8	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Approvvigionamento	Efficacia	N. fornitori qualificati	> = 20	Modalità e strumenti di rilevazione Fornitori Qualificati
Risorse	Efficienza risorse umane	N. Non Conformità risorse umane	< = 2	Modalità e strumenti di rilevazione delle NC
	Efficienza risorse tecniche	N. Non Conformità risorse tecniche	< = 2	Modalità e strumenti di rilevazione delle NC
Amministrazione	Tempestività	N. giorni impiegati per rendicontazione / N. giorni disponibili	< = 0.9	Date presentazione
Qualità	Soddisfazione cliente	N. reclami delle parti interessate (Clienti, corsisti, etc...);	< = 3	Modalità e strumenti di rilevazione dei reclami
	Tempi di risoluzione delle Non Conformità	Punteggi questionari	> = 3	Modalità e strumenti di rilevazione delle NC
	Costi della Non Qualità	N. medio giorni chiusura delle NC / N. medio giorni disponibili	< = 0.9	Modalità e strumenti di rilevazione contabile

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

LIVELLO PREVENTIVO

Punto di raccolta feedback

GRUPPO SICURFORM S.R.L.S, 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

GRUPPO SICURFORM S.R.L.S adotta altresì la seguente procedura di gestione delle Non Conformità:

Fasi	Descrizione	Resp
	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
	Effettuate le valutazioni RdF registra: <ul style="list-style-type: none"> • probabili cause della NC • decisione presa per il trattamento • modalità operative da seguire per la risoluzione; • responsabile della risoluzione; • tempi previsti per la risoluzione. 	RdF
	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"> 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) 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. 	RdF
	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
	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

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

Procedura Gestione Reclami

I reclami che dovessero pervenire a GRUPPO SICURFORM S.R.L.S verranno gestiti secondo la seguente procedura:

Fasi	Descrizione	Resp
	I reclami sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o segnalazioni	Tutte le funzioni
	RdF registra i dati del reclamo nell'apposito Modulo	RdF
	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	RdF
	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;	DIR
	DIR archivia i verbali di reclamo chiusi e provvede a sottoporre ad AMM i risultati della loro analisi effettuata durante il Riesame degli obiettivi, insieme all'analisi della customer satisfaction.	DIR

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

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
	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	Tutte le funzioni
	Il personale competente, compila la relativa parte del modulo AC/AP, inserendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oggetto della proposta di AC/AP ▪ il riferimento ad eventuali allegati (RNC, reclami o segnalazioni di clienti, Rapporti di VI, Verbali di Riesame, statistiche sulle NC, ecc.), ▪ i destinatari del modulo, i quali devono partecipare all'esame della AC/AP ▪ il luogo e la data dell'eventuale riunione 	Dip RdF RGQ
	Vengono ricercate le cause originanti, o potenziali tali, la situazione pregiudizievole per la Qualità e vengono verbalizzate sul modulo	RdF RGQ
	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.	RdF RGQ
	Il Responsabile dell'attuazione AC/AP è tenuto ad implementare le azioni così come sono state individuate ed a rispettare le tempistiche attuative	RdF
	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.	RGQ

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 - 30.03.15

	<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>RGQ</p>
--	--	-------------------

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

Clausole di garanzia per l'utente.

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

- la segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente, aperto al pubblico 40 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

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

- 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

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

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

La presente carta viene diffusa attraverso:

- pubblicazione sul sito web di GRUPPO SICURFORM (<http://www.grupposicurform.eu>);
- affissione del formato cartaceo in ogni aula;

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ALL. A - REV. 00 – 30.03.15

- 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 dell'Amministratore, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del responsabile della progettazione.

Ogni revisione dovrà essere approvata dalla Direzione.