



# “Carta di Qualità dell’offerta formativa”

# INTRODUZIONE

La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari.

## 1 – LIVELLO STRATEGICO

### 1.1 POLITICA DELLA QUALITA'

La Altairnet srl, fondata nel 2000, ha acquistato una notevole esperienza ed un consolidato know-how in tutti i settori in cui opera.

La mission della Altairnet srl è considerare l'innovazione come dato strategico per migliorare la società e sostenere i Clienti nella progettazione ed organizzazione degli interventi di formazione, nella specializzazione ed aggiornamento sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni del singolo individuo e del mercato del lavoro. Le attività formative sono orientate al mercato, finalizzate a far acquisire competenze immediatamente spendibili e a fornire una professionalità concreta attraverso il contatto in aula con professionisti ed esperti dei settori di riferimento. L'Azienda supporta le imprese per quanto riguarda i bisogni di formazione delle risorse.

La ricerca di un sistema di gestione per la qualità che determini la realizzazione di servizi conformi alle specifiche aspettative dei Clienti e la soddisfazione delle altre parti interessate (risorse umane, fornitori) è stata sempre tra i principali obiettivi aziendali. La scelta, quindi, di introdurre e di mantenere attiva nella Altairnet srl un Sistema per la Gestione della Qualità, è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara e univoca lo svolgimento del lavoro, utilizzando un documento di riferimento (il Manuale Gestione Qualità), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse, stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati e ridurre di conseguenza il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela. La Altairnet srl ora è pronta ad approcciarsi al meglio all'introduzione della nuova normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione della Politica per la Qualità, possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano in azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia aziendale e all'immagine guadagnata "sul campo".

**Obiettivi della politica:** Le risorse, con le loro competenze ed esperienze professionali, costituiscono il patrimonio della Altairnet srl. Tutti gli obiettivi dell'Azienda, infatti, sono raggiunti mediante l'integrazione organizzativa del lavoro dei singoli. Obiettivo principale dell'organizzazione è pertanto gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle attività dell'organizzazione. Tale obiettivo può essere raggiunto solo formando ed informando il personale in maniera da renderlo consapevole degli obiettivi aziendali e dei modi per perseguirli.

I rapporti di reciproco beneficio con i fornitori consentono di incrementare la capacità di creare valore per i clienti. La soddisfazione del cliente si traduce in successo per la Altairnet srl e opportunità di crescita per i fornitori coinvolti.

Altri obiettivi perseguiti dalla Altairnet srl sono:

- Ricepire i bisogni formativi del mondo del lavoro e porsi come soggetto attivo di promozione verso il territorio;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il coinvolgimento di persone e di aziende, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;
- Realizzare interventi formativi di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;

- Trasmettere agli allievi un know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- Rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati, costruiti intorno al cliente ed alle sue effettive necessità;
- Far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro;

Accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo. Per fare questo l'azienda si pone come anello di congiunzione tra la formazione scolastico-istituzionale e le richieste professionali del mercato del lavoro.

### **Linee guida per il conseguimento degli obiettivi:**

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Rispetto delle normative che definiscono il servizio da effettuare;
- I metodi di organizzazione del lavoro devono orientarsi alla valorizzazione del capitale umano, incoraggiare la creatività e lo spirito di iniziativa dei singoli, stimolare il lavoro di squadra e la formazione di reti formali e informali. La motivazione dei singoli è una condizione indispensabile per la qualità del servizio.
- La condivisione degli obiettivi aziendali e la reciproca fiducia debbono improntare lo svolgimento di tutte le attività aziendali. La flessibilità, individuale e organizzativa, costituisce in elemento fondamentale per la competitività dell'impresa.
- La continua attenzione all'individuazione e alla comprensione delle esigenze e delle aspettative dei clienti deve caratterizzare la fornitura dei servizi. Il costante monitoraggio e la misura della soddisfazione dei clienti sono indispensabili per il miglioramento continuo dei servizi erogati.
- Il controllo del processo, volto alla correzione sistematica dei difetti rilevati ed alla prevenzione dei potenziali problemi inerenti la qualità dei prodotti/servizi e dei processi di progettazione, deve divenire parte integrante del nostro lavoro quotidiano.

- I rapporti di collaborazione con i fornitori devono essere improntati alla chiarezza nelle informazioni, all'apertura nell'individuazione delle azioni congiunte e allo sviluppo e miglioramento delle capacità reciproche di realizzare nuove soluzioni e servizi.
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti dell'organizzazione circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità Aziendale;
- Azioni continue per ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono lo svolgimento del lavoro;
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, reclami del Cliente in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nelle attività effettuate;
- Formalizzare il patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un problema non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle problematiche.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto.

In questo modo tutta l'organizzazione aziendale, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti dal mercato.

### **Conclusioni:**

- La Altairnet srl è fondata sulla qualità dell'operato delle risorse umane coinvolte che sono sicuramente il primo asset aziendale e alle quali bisogna porre la massima attenzione

nell'attuazione di una efficace politica di valorizzazione e crescita delle persone, creando un ambiente lavorativo stimolante nel quale vengono premiate le capacità di ognuno.

- Si rende necessaria dunque una presa di coscienza del proprio ruolo aziendale e degli obiettivi da raggiungere, operando con spirito di squadra e stimolando una comunicazione diretta tra le varie funzioni.
- Offrire un servizio di qualità è l'unica strada da percorrere per crescere ed essere competitivi su un mercato in continua evoluzione.

## **2 – LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **2.1 AREE DI ATTIVITA'**

Altairnet opera nel campo della formazione professionale da qualche anno con un'offerta formativa costituita da corsi di formazione compresi quelli finanziati da Fondi Interprofessionali.

L'attività formativa è rappresentata principalmente da:

- Formazione professionale e formazione finanziata: la formazione continua costituisce il cuore dell'attività formativa della Altairnet, in quanto gran parte dei corsi che vengono attivati sono finanziati da fondi interprofessionali e quindi rivolti a personale dipendente. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale. Gli interventi formativi prevedono altresì il sostegno, mediante attività formative, di consulenza promozione e sensibilizzazione alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro.

L'attività formativa sopra descritta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione delle attività;
- Certificazioni e/o attestazioni;

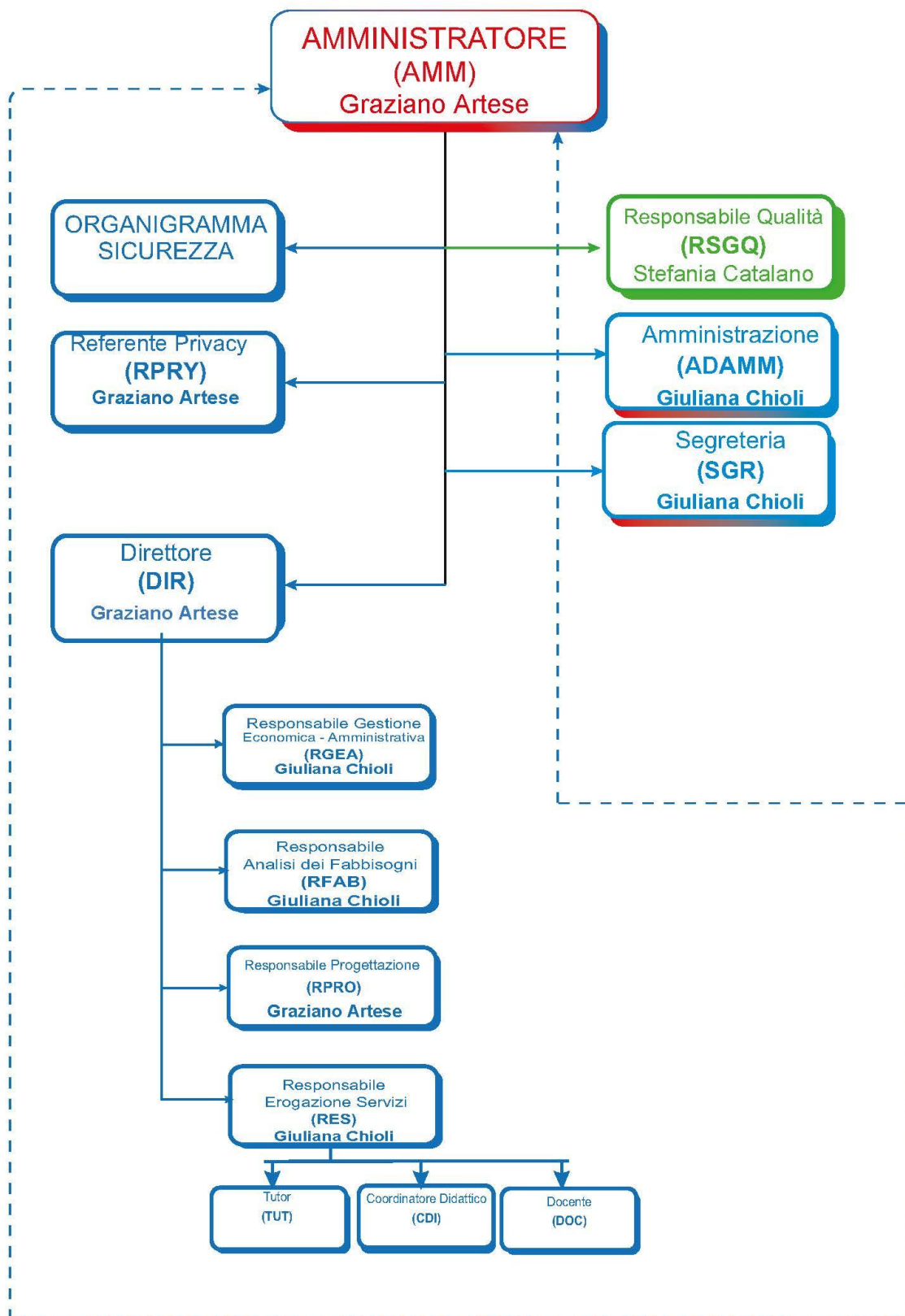
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

In merito alla progettazione e all'erogazione dei corsi stessi, TSV ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 SETTORE EA 37 attestante l'alta qualità dei servizi offerti agli utenti finali, sia in fase di progettazione che di erogazione dei corsi. I corsi vengono quindi progettati ed erogati seguendo delle precise procedure ed istruzioni operative, sulla base di un iter già sperimentato e validato.

## **2.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI**

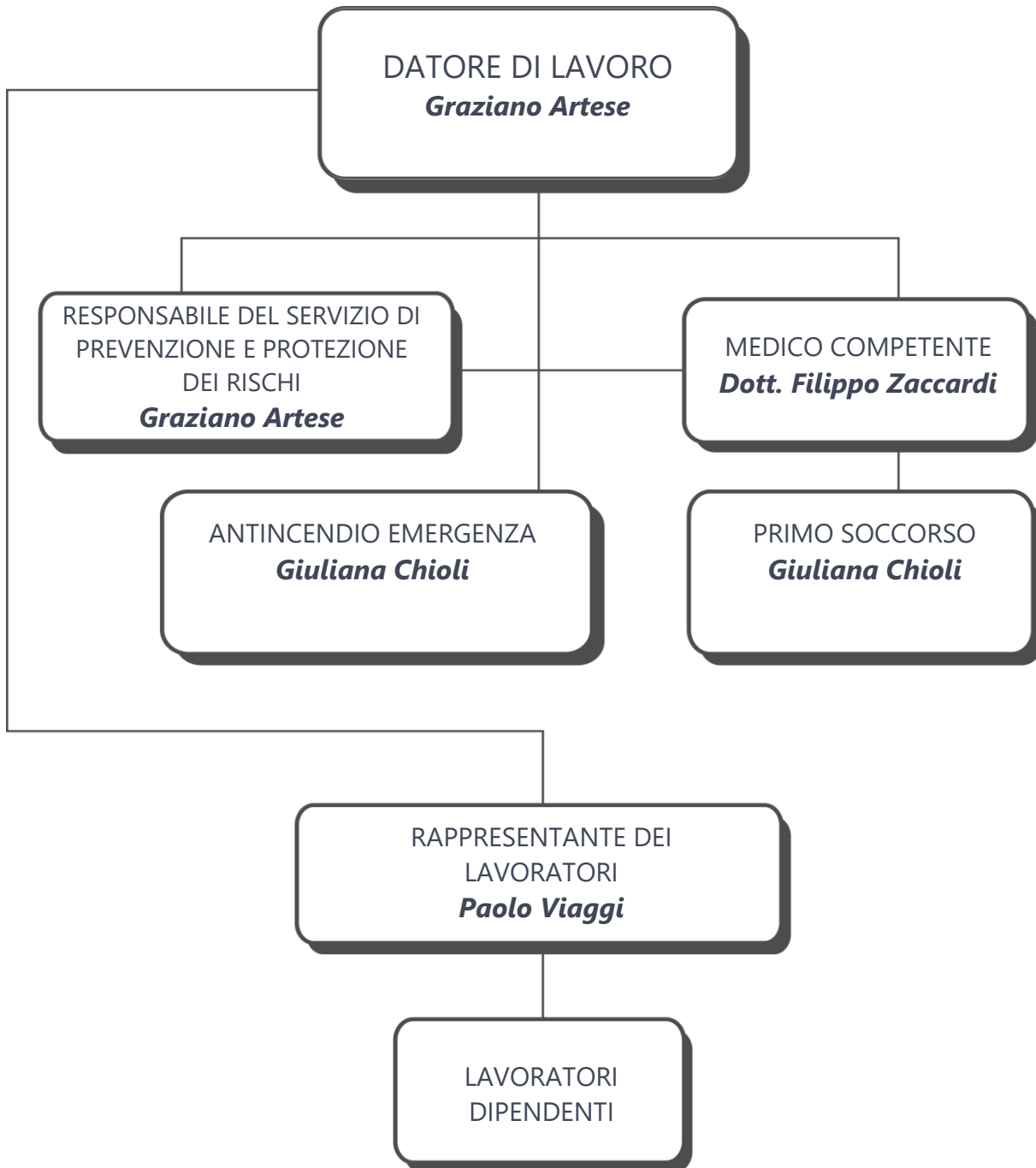
Per le aree di attività offerte, la Altairnet dispone di professionalità e competenze adeguate alla loro progettazione, gestione, rendicontazione e controllo. Si riporta di seguito l'organigramma aziendale nominativo e il mansionario, con la precisa indicazione di compiti e responsabilità.

# ORGANIGRAMMA ALTAIRNET SRL





# ORGANIZZAZIONE SICUREZZA



# MANSIONARIO AZIENDALE

- **AMMINISTRAZIONE UNICO (AMM)**

**GRAZIANO ARTESE**

- Rappresenta legalmente l'azienda e ha potere di firma su tutta la documentazione contrattuale e fiscale;
- Definisce la Politica della qualità e le strategie organizzative, commerciali e gli standard di servizio;
- Si occupa della selezione del personale;
- Autorizza la collaborazione nelle sue varie forme con personale docente, codocente e di supporto al servizio di formazione professionale offerto, in collaborazione con il direttore della formazione, utilizzando le procedure, istruzioni e dispositivi strutturali e documentati, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- Approva i piani di formazione del personale;
- Gestisce il reclamo del cliente;
- Collabora e approva la documentazione inerente il sistema qualità.

- **DIRETTORE (DIR)**

**GRAZIANO ARTESE**

- Dirige il ramo d'azienda "Formazione";
- Definisce le strategie organizzative e commerciali del ramo d'azienda "Formazione";
- Si occupa della selezione del personale docente, codocente e di supporto al servizio formazione professionale offerto, da far autorizzare dall'amministratore unico, utilizzando le procedure, istruzioni e dispositivi strutturali e documentati, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio "Formazione";
- Pianifica e gestisce le relazioni con le imprese, le istituzioni (con particolare riferimento agli enti finanziatori), i servizi per l'impiego e gli attori locali;

- Si occupa della selezione e gestione delle varie partnership a livello nazionale ed europeo;
- Si occupa della promozione e della attività del ramo d'azienda "Formazione", curando altresì l'immagine aziendale;
- Si aggiorna sull'evoluzione delle leggi relative alla formazione aziendale;
- Approva gli ordini sia all'acquisto di materiali, che all'approvvigionamento di servizi aziendali.

- **RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICA – AMMINISTRATIVA (RGEA)**

**GIULIANA CHIOLI**

- Coordina e supervisiona la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali;
- Effettua il controllo economico sulle attività effettuate;
- Si occupa della rendicontazione delle spese con particolare riferimento ai finanziamenti pubblici nazionali ed europei;
- Collabora con RPRO alla redazione del budget preventivi e consultivi;
- Provvede a verificare la validità dei budget stessi in corso d'opera e, con l'aiuto del coordinatore del corso, richiede variazioni nel caso in cui queste si rendessero necessarie;
- Cura i rapporti economici con i fornitori e con i clienti, con la Regione Abruzzo e gli altri enti pubblici seguendo le regole di archiviazione e protocollazione previste nel sistema di gestione della qualità;
- Gestisce i rapporti con le banche e consulenti;
- Provvede alla elaborazione di lettere di incarico, contratti e convenzioni con i soggetti interessati alle attività formative nell'aspetto attuativo;
- Provvede a produrre la documentazione necessaria al revisore contabile per effettuare le revisioni intermedie e finali di ogni singolo corso;
- Si occupa della qualità inerente il processo di amministrazione;

- **RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI (RFAB)**

**GIULIANA CHIOLI**

- Si aggiorna sull'evoluzione delle leggi relative alla formazione aziendale, tramite lo studio di bollettini ufficiali ed altre pubblicazioni;
- Studia e analizza le condizioni di fattibilità dei diversi progetti;
- Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Si occupa della rilevazione dei fabbisogni;
- Definisce la strategia formativa sulla base degli output dell'analisi del fabbisogno;
- Gestisce la qualità inerente il processo di analisi dei fabbisogni;

- **RESPONSABILE PROGETTAZIONE (RPRO)**

**GRAZIANO ARTESE**

- Redige e gestisce la Progettazione di massima;
- Redige e gestisce la Progettazione al dettaglio;
- Redige i progetti individualizzati su commessa;
- Redige i budget di riferimento ai progetti di cui sopra, in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- Gestisce la documentazione del sistema di gestione della qualità inerente il processo;

- **RESPONSABILE EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' (RES)**

**GIULIANA CHIOLI**

- Coordinamento delle risorse umane;
- Coordinamento delle risorse tecnologiche;
- Coordinamento delle risorse finanziarie;
- Si occupa del monitoraggio delle azioni formative e dei programmi;
- Si occupa della valutazione delle azioni formative;
- Identifica i processi e le azioni di miglioramento;

- Si occupa di programmare ed organizzare l'attività didattica, redigendo il piano commesse, così come previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- Si occupa di attuare un raccordo con i docenti (individuazione, patteggiamento modalità attuative, integrazione tra i diversi interventi);
- Stabilisce il materiale da utilizzare nello svolgimento dei corsi, valuta le apparecchiature necessarie al regolare svolgimento delle lezioni;

- **RESPONSABILE DELLA QUALITA' (RSGQ)**

**STEFANIA CATALANO**

E' una figura esterna all'organizzazione aziendale.

- Coordina tutte le attività legate alla gestione del Sistema Qualità dell'azienda: redazione e aggiornamento del manuale della Qualità e di tutta la documentazione relativa; aggiornamento e distribuzione dello stesso materiale.
- Predisporre e pianifica le verifiche ispettive interne della qualità;
- Indice e coordina le riunioni del riesame della direzione;
- Coordina l'iter delle azioni, correttive e preventive;
- Effettua la valutazione dei fornitori e mantiene aggiornata la documentazione di riferimento.

- **RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)**

**ARTESE GRAZIANO**

- E' il responsabile del recepimento in azienda del D.Lgs 81/08 e successive modifiche;
- Controlla e mantiene aggiornata la documentazione di valutazione dei rischi;

- **REFERENTE PRIVACY**

**GRAZIANO ARTESE**

- Si occupa di inviare informative ai membri interni all'azienda, a clienti e fornitori e a chiunque abbia interesse;
- Si occupa dell'archiviazione dei documenti interni all'azienda secondo la normativa di riferimento.

## **2.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI**

Per la gestione delle attività formative, vengono utilizzati attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati e si dispone di aule e laboratori dedicate alle attività formative. Si riporta di seguito l'elenco delle attrezzature e degli strumenti utilizzati:

- Locali accreditati a norma di legge: aule didattiche, laboratorio didattico, segreteria, direzione, servizi;
- Aula attrezzata con banchi, sedie, PC e TV Monitor, lavagna a fogli mobili, climatizzazione;
- Segreteria e direzione attrezzate con scrivanie, sedie, stampanti, scanner, fotocopiatrici, climatizzazione.

All'avvio di ogni attività formativa, Altairnet si impegna a consegnare ai partecipanti copia della Carta della Qualità dei servizi formativi offerti, la documentazione riguardante il servizio offerto, i nominativi e i recapiti dei responsabili da contattare per ogni tipo di evenienza, tutte le modalità di accesso e valutazione finale comunicandone l'esito.

# **3 – LIVELLO OPERATIVO**

## **3.1 FATTORI DI QUALITA'**

I percorsi formativi sono costantemente sottoposti ad attività di monitoraggio e valutazione, entrambe rivolte al continuo miglioramento dell'erogazione del servizio progettato. Tale processo di valutazione e controllo si attua attraverso le seguenti attività:

- Pianificazione;

- Misurazioni e monitoraggi continui;
- Gestione delle non conformità;
- Analisi dei dati;
- Miglioramento continuo;

I fattori di qualità per i quali vengono attuate le fasi di monitoraggio e controllo sono tutti riconducibili al principio della Qualità Totale, attraverso il quale si intende trasmettere conoscenza, orientare, precedere e soddisfare le aspettative dei committenti/beneficiari che si evolvono in modo continuo nel tempo. Il miglioramento continuo e l'innovazione sono i due strumenti usati dalla Altairnet per perseguire questo obiettivo. Si riportano di seguito i fattori di qualità presidiati da Altairnet nelle fasi di monitoraggio e valutazione e individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

#### **Fattori di qualità relativi all'organizzazione:**

- Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari: evidenzia la capacità di pianificare e progettare le attività in tempo utile, con particolare riferimento ad attività finanziate
- Chiarezza e completezza dell'attività di formazione nella fase ex-ante: evidenzia la capacità di diffondere e promuovere finalità ed obiettivi presso i committenti/beneficiari

#### **Fattori di qualità inerenti l'efficace gestione del Sistema Qualità:**

- Gestione delle non conformità: verifica l'effettiva attuazione di procedure e istruzioni;
- Gestione delle azioni preventive e correttive intraprese: verifica l'effettivo controllo attuato dai responsabili aziendali sulle attività svolte;
- Attuazione delle azioni correttive: verifica l'effettiva efficienza dei processi;
- Gestione reclami: verifica l'effettiva efficienza dei processi;

#### **Fattori di qualità inerenti l'efficacia della progettazione:**

- Gestione gare pubbliche: verifica l'effettiva qualità della progettazione di massima;
- Efficacia progettazione: verifica l'effettiva qualità della progettazione di massima;

### **Fattori di qualità inerenti la soddisfazione dei partecipanti**

- Soddisfazione dei partecipanti: verifica l'effettivo livello di gradimento dei partecipanti alle attività formative;

### **Fattori di qualità inerenti l'andamento delle attività didattiche:**

- Valutazione dei docenti: indica nello specifico il gradimento da parte dei partecipanti per ogni singolo docente;

### **Fattori di qualità inerenti l'effettiva riuscita dell'intervento formativo:**

- Livello di abbandono: verifica l'effettivo grado di occupabilità delle figure professionali in uscita dai percorsi formativi;
- Successo formativo: verifica l'apprendimento dei partecipanti;

### **Fattori di qualità inerenti l'efficienza progettuale:**

- Gestione della rendicontazione, sia per le attività formative che non formative: verifica l'effettiva capacità di previsione di spesa.

## **3.2 INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA**

I fattori di qualità sopra riportati sono oggetto di valutazione e monitoraggio continui al fine di verificarne la rispondenza con gli standard di qualità. Per ogni fattore di qualità, infatti, è previsto un livello standard da rispettare. Il calcolo del valore viene effettuato sulla base di indicatori di qualità. La tabella sottostante riporta per ogni fattore di qualità l'indicatore di riferimento, il livello standard da raggiungere e lo strumento di verifica utilizzato.



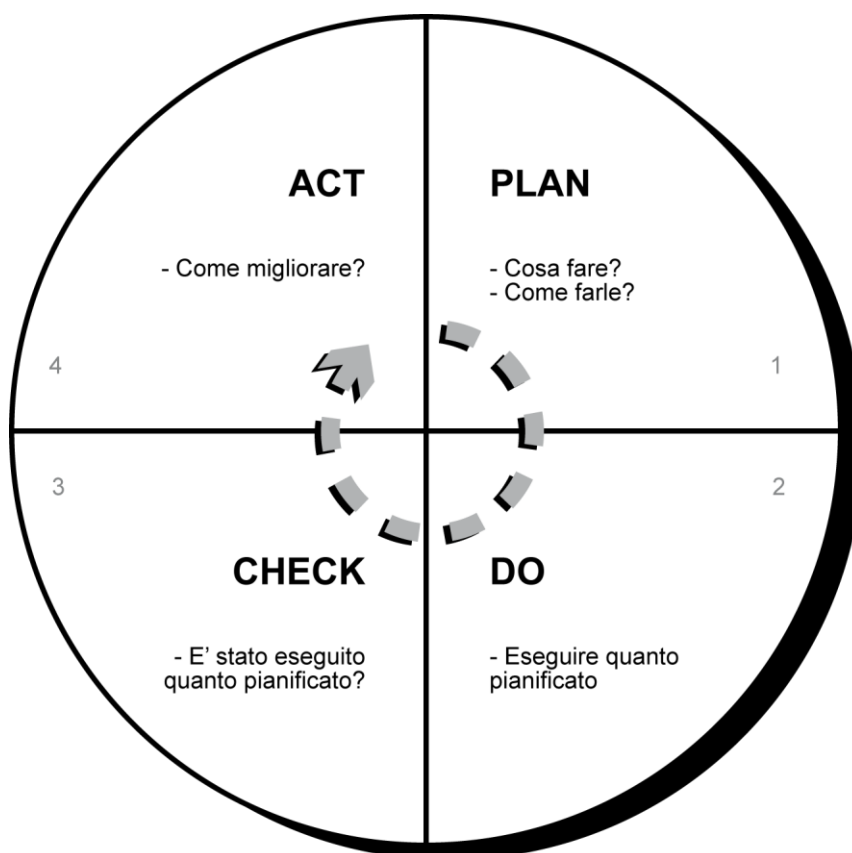
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di richiesta/pubblicazione bando e la formulazione della proposta formativa	0	Conteggio effettivo
Efficacia progettazione	Numero di esclusioni da gare pubbliche a causa di documenti errati o mancanti	0	Conteggio effettivo
Efficacia progettazione	Numero di gare pubbliche vinte/numero totale progetti presentati	> 50%	Conteggio effettivo
Chiarezza e completezza attività di informazione	Adeguate diffusione Carta della Qualità	Visione della qualità da parte dell'utenza	Controllo a campione
Gestione delle non conformità	Numero non conformità rilevate	< 5	Conteggio effettivo
Gestione azioni preventive e correttive	Numero azioni preventive e correttive intraprese	5	Conteggio effettivo
Attuazione azioni correttive	Numero giorni necessari all'attuazione dell'azione correttiva	< 10	Controllo a campione

Gestione reclami	Numero reclami/numero commesse	0	Controllo a campione
Livello di abbandono	Numero di ore degli utenti rendicontati/ numero di ore degli utenti approvati da progetto	70%	Conteggio effettivo
Livello di abbandono	Numero utenti finali (più quelli che hanno trovato occupazione e quelli che sono passati ad altri canali dell'istruzione)/ numero utenti	70%	Conteggio effettivo
Successo formativo	Numero di allievi che hanno conseguito l'attestato/ qualifica	90%	Conteggio effettivo
Successo formativo	Livello di soddisfazione degli utenti al termine del corso di formazione	90%	Conteggio effettivo
Efficienza progettuale	Totale spese rendicontate/ totale spese previste- approvate	80%	Conteggio effettivo
Valutazione docenti	Media voti inerenti i docenti espressi dagli utenti tramite customer satisfaction	> 7 (voto medio)	Conteggio su customer compilate e restituite
Soddisfazione dei partecipanti	Media dei voti espressi dagli utenti tramite customer satisfaction	> 7 (voto medio)	Conteggio su customer compilate e restituite

## 3.2 MONITORAGGIO E VERIFICHE

Nell'ottica del miglioramento continuo, la Altairnet provvede periodicamente al monitoraggio degli indicatori sopra riportati. In particolare, la Direzione, in accordo le altre figure di responsabilità previste nell'organizzazione, provvede al riesame dei suddetti elementi alla fine di ogni annualità e al termine di ogni attività formativa.

Le attività di miglioramento sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema del PLAN-DO-CHECK-ACT, di seguito riportato:



**PLAN:** l'organizzazione stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti del Cliente e con le Politiche dell'organizzazione stessa

**DO:** l'organizzazione da attuazione ai processi

**CHECK:** l'organizzazione provvede a monitorare e misurare i processi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo sviluppo, erogazione e controllo del servizio e ne riporta i risultati

**ACT:** l'organizzazione adotta azioni per migliorare in modo continuativo le prestazioni dei processi

## 4 – LIVELLO PREVENTIVO

### 4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

I committenti/beneficiari degli interventi vengono tutelati dalle procedure interne all'organizzazione.

Nello specifico, l'organizzazione s'impegna ad attuare le seguenti azioni a tutela dei committenti/beneficiari degli interventi:

- Effettuare un riesame della direzione dopo ogni verifica ispettiva e comunque ogni qual volta se ne sentisse la necessità;
- Attuare azioni preventive e correttive per risolvere le non conformità, con particolare riferimento al reclamo del cliente;
- Monitorare i processi in corso per valutare continuamente il livello di qualità raggiunto;
- Valutare e monitorare i fornitori;

Tali obiettivi, sono formalizzati sul Piano di Miglioramento aziendale sul quale vengono riportati anche il piano di azioni (correttive o preventive) responsabilità e tempi di attuazione ad essi relativi.

In caso di scostamenti dagli obiettivi, la Direzione provvede a pianificare interventi di correzione.

La Direzione definisce, in accordo con le altre funzioni aziendali, specifici obiettivi misurabili, per pertinenti livelli e in corrispondenza dei processi ritenuti critici. Tali obiettivi sono elaborati come possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine, coerentemente con la politica per la qualità. È compito di ciascun responsabile di funzione interessare i propri collaboratori, al fine di generare il processo di coinvolgimento e motivazione di tutto il personale.

Tali obiettivi sono formalizzati sul Piano di Miglioramento aziendale sul quale vengono riportati anche gli impegni per ciascuno di essi e la funzione aziendale preposta al suo controllo e riesame.

Eventuali scostamenti dagli obiettivi sono analizzati in sede di riesame della direzione, durante il quale si provvede a pianificare interventi di correzione.

In particolare l'Organizzazione si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono stati definiti e documentati i criteri e le modalità operative di gestione dei Reclami trasmessi all'Organizzazione e il monitoraggio del livello soddisfazione del Cliente. Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità nello sviluppo e/o erogazione del Servizio e/o l'insoddisfazione dei Clienti sul Servizio erogato, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.

Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni promana necessariamente da un'attenta politica di gestione delle risorse umane, è volontà della Direzione:

- promuovere una partecipazione attiva e consapevole da parte del Personale, al fine di effettuare un monitoraggio continuo e efficace delle prestazioni dei Processi
- promuovere una attività formazione continua e la valorizzazione del personale
- definire obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- favorire il flusso di comunicazione all'Interno dell'Organizzazione
- gestire le informazioni
- rilevare la soddisfazione del Personale
- rilevare e gestire prontamente eventuali Reclami dei Clienti
- verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta
- garantire uno standard qualitativo del Servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso
- individuare eventuali Gap tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita o Attesa
- rilevare opportunità di Miglioramento del Servizio in relazione all'attività richiesta
- attivare un flusso comunicativo "di scambio delle informazioni" tale da indurre gli Utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per Migliorare la Qualità del Servizio prestato.

## **5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La diffusione della presente Carta della Qualità dei servizi formativi avviene tramite l'affissione in bacheca aziendale, la diffusione su rete informatica, la disponibilità nelle aule e in segreteria, formazione e riunioni periodiche. Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di

feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente. Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità dei servizi formativi viene diffusa al pubblico, viene revisionata annualmente dalla Direzione in accordo con le altre figure di Responsabilità presenti nell'organizzazione, e tali revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.