



CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Carta della Qualità della **CONFORSALFORM** – CONSORZIO PER LA FORMAZIONE, QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE DELLE RISORSE UMANE – ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Livello strategico

La CONFORSALFORM ha fatto della qualità della formazione offerta e della soddisfazione dei propri clienti i punti di forza e di promozione del proprio operato. L'impegno permanente è quello di rafforzare questa politica attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di un efficace ed efficiente Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo generale attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del partecipante (sia relativamente ai requisiti specificati che relativamente alle aspettative) con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- il rispetto dei requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- la ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale;
- il perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le aree aziendali;
- il potenziamento delle relazioni e delle reti con il proprio territorio di copertura nazionale;
- la creazione e lo sviluppo di agenzie formative territoriali con standard minimi comuni e condivisi;
- la verifica periodica da parte della Direzione, del grado di efficienza ed efficacia raggiunta dal Sistema di Qualità ed avvio delle opportune azioni correttive e preventive per il raggiungimento degli obiettivi.

La Direzione, formalizza ulteriormente il proprio impegno nel documento non codificato denominato "Politica della qualità" che viene riesaminato ad ogni riunione di Riesame della Direzione.

In tale documento sono definiti:

- gli obiettivi della qualità;
- le modalità in cui gli obiettivi della qualità vengono resi misurabili;
- gli indicatori di efficacia dei processi.

La CONFSAFORM è consapevole che la presente politica richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità. L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscano la principale risorsa a disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento. Il vertice aziendale crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

A tal fine CONFSAFORM ha ottenuto la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 come da certificato N. 18694/08/S per la *PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE SUPERIORE E CONTINUA FRONTALE ED ON-LINE, NEL CAMPO DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE*

Livello organizzativo

Il consorzio, che non ha finalità speculative né di lucro e si ispira ai principi della mutualità, è destinato a svolgere anche attività esterna ai sensi dell'art. 2612 C.C. ed ha per oggetto il coordinamento, la promozione la razionalizzazione e l'attuazione dell'attività dei consorziati, in particolare per quanto concerne:

- elaborare promuovere e realizzare progetti di formazione professionale sia di qualificazione che di riqualificazione, sia con finanziamenti comunitari, nazionali, provinciali e comunali, che con finanziamenti privati;
- elaborare e attuare iniziative di comuni politiche formative;
- predisporre e presentare, nell'interesse e per conto dei propri consorziati, domande e/o progetti di finanziamento di attività formative previste da parte di istituti dell'Unione Europea, di amministrazioni e organizzazioni pubbliche nazionali e locali, enti privati, da realizzare sia in favore dei propri consorziati che di altri enti o soggetti interessati;
- coordinare l'organizzazione, gestione e attuazione dei progetti acquisiti in favore dei consorziati anche con servizi di consulenza ed assistenza;
- presentare servizi ai consorziati ed ai soggetti esterni per la promozione, sviluppo, realizzazione, monitoraggio, valutazione di iniziative, anche non specificatamente formative, nei diversi settori di interesse dei soggetti richiedenti.

Il consorzio potrà inoltre operare nei seguenti settori, peraltro da ritenersi non esclusivi, ma esemplificativi:

- consulenza manageriale e organizzativa;
- selezione e formazione del personale;
- sviluppo del software e formazione nel campo informatico:
- aggiornamento e qualificazione professionale dei giovani nonché riqualificazione degli adulti;
- realizzazione di iniziative culturali di ogni tipo e predisposizione e distribuzione di libri, riviste e dispense;
- strategia d'impresa;
- pianificazione territoriale e sviluppo ambientale;
- valorizzazione dei beni culturali;
- tecnologie multimediali;
- arte e spettacolo;
- sicurezza:

- protezione civile.

Il Consorzio può realizzare master, corsi specialistici, open learning, ricerche e studi nell'ambito delle innovazioni e sperimentazioni didattiche, tecnologiche ed organizzative, pubblicazioni specialistiche, quant'altro funzionale a soddisfare, nei suddetti ambiti, la domanda informativa di: laureati e diplomati, dipendenti o imprenditori e dirigenti di imprese, di enti, di istituzioni e associazioni.

Il Consorzio promuove attività di analisi, studi, ricerche, documentazione, progettazione, sperimentazione concernenti sia le problematiche sociali, occupazionali, economiche, di sviluppo, sia i fabbisogni formativi delle imprese e dei territori, per conto di istituzioni pubbliche e private o di enti, aziende, associazioni pubbliche e private, anche in relazione alle esigenze della programmazione comunitaria nazionale e locale.

Il Consorzio promuove anche attività di: progettazione, consulenza, sviluppo e realizzazione di sistemi informativi; elaborazione di software didattici e a supporto decisionale; sviluppo di sistemi telematici, multimediali, information retrieval; elaborazione di applicativi a supporto di nuove tecnologie industriali e scientifiche; ottimizzazione dei cicli di produzione e organizzativi.

Il Consorzio è dotato di risorse professionali adeguate per coprire i seguenti Presidi:

- 1) Direzione;
- 2) Qualità;
- 3) Analisi dei fabbisogni;
- 4) Progettazione;
- 5) Erogazione;
- 6) Direzione Regionale;
- 7) Docenza e tutoraggio;
- 8) Amministrazione e segreteria.

La sede operativa dispone di un'aula didattica e di un'aula informatica, di spazi per l'accoglienza e di uffici dotati di PC, linea telefonica e collegamento a internet. I locali sono siti a Poggio Mirteto, in via Felici, n. 23 - 02047 Rieti. La CONFORSALFORM dispone inoltre della sede legale sita in Viale Trastevere, 60 – 00153, anch'essa dotata di pc, linea telefonica e collegamento a internet.

La CONFORSALFORM si impegna a distribuire la Carta di Qualità a tutti gli utenti che accederanno ai servizi di formazione, contestualmente ad ogni altra opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

Il Consorzio al fine di garantire il controllo sui processi predispone riesami periodici sintetizzati nella tabella sotto riportata:

PROCESSO	OBIETTIVI	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI
Progettazione	Rispondenza del servizio erogato al relativo progetto	Numero NC risolte/Numero NC riscontrate	≥70%	Moduli di Sistema
Acquisizione del servizio	Efficacia del processo di gestione della promozione dei corsi e di raccolta delle iscrizioni	Numero Corsi annullati per insufficienza di iscritti/Numero Corsi finanziati.	≤0,5%	Moduli di Sistema
Erogazione del servizio	Efficacia del settore	Numero allievi soddisfatti/Numero allievi partecipanti	≥95%	Moduli di Sistema
	Risultati positivi dei test allievi	Numero risposte esatte/Numero risposte totali	≥60%	Test didattici
Soddisfazione del cliente	Livello di soddisfazione del cliente come da Mod. 08-01 Rev. 1 del 15/07/2008	Numero risposte positive/Numero risposte totali	≥60%	Moduli di Sistema
	Livello di soddisfazione del cliente come da Mod. 08-02 Rev. 1 del 15/07/2008 Scheda di valutazione interventi formativi.	Numero risposte positive/Numero risposte totali	≥60%	Moduli di Sistema
	Il risultato della valutazione complessiva di ciascun docente	Numero risposte positive/Numero risposte totali	≥70%	Moduli di Sistema
Obiettivi di qualità	Soddisfare le esigenze dei clienti	Numero reclami risolti/Numero reclami	100%	Moduli di Sistema
Obiettivi commerciali	Incremento fatturato annuo	Finanziamento ottenuti, tasse di iscrizione, commesse.	≥+5%	Bilanci
Fornitori	Tenere alta la soddisfazione del cliente	Il risultato della valutazione complessiva di ciascun fornitore come da Mod. 05-02 Rev. 1 del 15/07/2008.	≥24 per Prodotti ≥10 per servizi ≥28 per prestazioni didattiche	Moduli di Sistema
	Puntualità nelle consegne	Numero ritardi/totale consegne	0	Reclamo del cliente

Livello preventivo

Al fine di tutelare i clienti il Consorzio prevede una procedura operativa per gestire i seguenti processi:

1. Gestione dei reclami;
2. Gestione delle non conformità;
3. Gestione delle azioni correttive;
4. Gestione delle azioni preventive.

1.1 Gestione dei reclami

Ogni segnalazione negativa (reclamo) sui servizi erogati, pervenuta dai clienti, deve essere rilevata dal personale che la riceve, il quale deve :

1. Registrare la segnalazione del cliente riportando nello stesso:
 - data del reclamo;
 - nominativo del cliente;
 - descrizione del reclamo.
2. Trasmettere il reclamo al Responsabile Qualità che lo inoltra al responsabile della Direzione

3. Il Responsabile del processo di Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

1.2 Gestione delle non conformità

Le non conformità possono riguardare:

1. I servizi erogati;
2. I prodotti/servizi approvvigionati;
3. I processi aziendali;
4. Il Sistema Qualità.

Per ogni ambito di riferimento i momenti fondamentali sono i seguenti:

- valutazione delle segnalazioni di non conformità;
- rilevazione della non conformità;
- analisi della non conformità;
- definizione della risoluzione.

1.3 Gestione delle azioni correttive

Le azioni correttive devono essere intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, allo scopo di impedirne il ripetersi.

Le azioni correttive decise devono essere appropriate agli effetti delle non conformità le cui cause vanno ad eliminare.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Riesame delle non conformità e dei reclami;
- Identificazione delle cause specifiche;
- Valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuazione ed attuazione delle azioni correttive;
- Registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- Riesame delle azioni correttive attuate.

1.4 Gestione delle azioni preventive

Le azioni preventive devono essere intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità, allo scopo di impedirne il verificarsi.

Le azioni preventive decise devono essere appropriate agli effetti delle potenziali non conformità.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- Valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi di non conformità;
- Individuazione e attuazione delle azioni preventive;
- Registrazione dei risultati delle azioni preventive attuate;

- Riesame delle azioni preventive attuate.

Condizioni di trasparenza

Validazione da parte della Direzione

La Carta di Qualità, con data della nuova edizione, viene sottoscritta dal Direttore generale.

Modalità di diffusione al pubblico

Al fine di garantire la massima pubblicizzazione, la diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità,
- la Carta della Qualità è affissa nelle aule e nelle bacheche della sede formativa,
- la Carta della Qualità è pubblicata sul sito internet www.confisalform.it,
- all'atto dell'iscrizione i corsisti vengono informati del contenuto della Carta della Qualità e a richiesta viene consegnata una copia cartacea,
- la Carta della Qualità viene inviata a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta,
- una copia cartacea della Carta della Qualità è consultabile in segreteria.

Modalità di revisione periodica

La CONFISALFORM tiene sotto controllo i documenti, originati in Azienda o provenienti da Enti esterni (norme di legge, regolamenti, certificati, cataloghi, etc.), ed i dati ivi riportati, attinenti il Sistema Qualità aziendale e tutte le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio. La carta viene verificata annualmente al fine di garantire l'adeguatezza della stessa.

Tali documenti, sono classificati in:

1. Documenti del Sistema Qualità;
2. Documenti tecnici e gestionali (interni/esterni).

I documenti del Sistema Qualità sono di origine interna, mentre quelli tecnici e gestionali possono essere sia di origine interna che di origine esterna.

Per tutti i documenti di Sistema viene effettuata:

1. la compilazione;
2. la verifica;
3. l'approvazione;
4. la distribuzione;
5. l'archiviazione;
6. la modifica;
7. l'aggiornamento.

Documenti del Sistema Qualità

I documenti del Sistema Qualità sono:

- il Manuale della Qualità (MdQ);
- le Procedure Operative (PO);
- i Moduli (Mod.).

Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il documento aziendale che contiene la descrizione del Sistema Qualità.

Procedure Operative

Le Procedure Operative sono i documenti organizzativi del Sistema Qualità, che definiscono responsabilità e regole operative relative ai processi ed alle attività aziendali, che hanno influenza diretta od indiretta sulla qualità del prodotto.

Moduli

La modulistica prestampata ha la funzione di standardizzare la compilazione di documenti tecnici o delle registrazioni della qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi gestionali di CONFISALFORM

Rappresentante Legale

Ha la responsabilità legale dell'organizzazione.

Responsabile del processo di Direzione – Direttore Generale (DG)

E' compito del DG rilevare;

- l'esigenza di nuove risorse all'interno dell'organizzazione;
- nomina i vari Responsabili;
- gli obiettivi da raggiungere in termini quantitativi e qualitativi;
- comunicare all'organizzazione l'importanza ad ottemperare ai requisiti del cliente.

Responsabile del processo Economico Amministrativo (PPEA)

Il Presidio del Processo Economico Amministrativo si occupa del coordinamento amministrativo e della gestione contabile della Confisalform, ivi compresa la gestione delle risorse umane e della logistica. Il PPEA è Responsabile, altresì, delle attività di rendicontazione agli enti finanziatori.

Su input del DG il RPPEA istruisce le pratiche, per le selezioni da effettuarsi per la assunzione di eventuale nuovo personale esterno necessario a svolgere funzioni all'interno di nuovi progetti finanziati.

Il RPEA ha anche il compito di gestire correttamente ed efficacemente le risorse umane impiegate in Confisalform.

Egli si occupa, in particolare, delle seguenti attività:

- Conferimenti di incarico al personale;
- Gestione delle pratiche con l' INAIL, INPS (es. apertura posizione Inail ai beneficiari dei progetti) e altri fornitori (es. stipula polizza assicurativa per gli studenti; acquisto forniture per ufficio e materiale didattico);
- Gestione degli impegni e dei mandati;

- Verifica della rilevazione delle presenze (griglia docente) dei fornitori per procedere al pagamento dei compensi.

Il RPEA ha anche il compito della corretta gestione economico - contabile - fiscale, che rappresenta l'insieme delle responsabilità della gestione economica, della contabilità e degli adempimenti normativi.

In particolare PPEA prevede le seguenti azioni:

- Adempimento delle pratiche amministrative e fiscali;
- Registrazione dei documenti contabili;
- Tenuta dei registri;
- Predisposizione degli atti amministrativi contabili;
- Identificazione e gestione dei documenti rilevanti alla gestione dei corsi di formazione;
- Gestione degli adempimenti rilevanti per la gestione economico-finanziaria, in particolare:
- Analisi degli scostamenti;
- Aggiornamento del budget di controllo.
- Acquisto di eventuali attrezzature tecnico-scientifiche e del loro collaudo (in collaborazione con la Direzione Generale), dopo attenta analisi dei preventivi;
- Approvvigionamento periodico del materiale utile alle diverse attività aziendali.
- Compilazione della modulistica amministrativa necessaria alla gestione dei corsi di formazione;
- Tenuta del protocollo corrispondenza;
- Applicazione di specifiche amministrative connesse allo svolgimento delle attività;
- Partecipazione alle iniziative di formazione e aggiornamento sull'uso di nuove tecnologie, di nuove strumentazioni per l'amministrazione, la contabilità o la didattica o di progetti sperimentali eventualmente introdotti nell'organizzazione aziendale;
- Fascicolazione dei documenti;
- Tenuta dell'archivio;

Responsabile della Qualità (RQ)

È responsabile della corretta applicazione di quanto previsto sia dal Manuale Qualità che dalle Procedure operative. Egli infatti:

- imposta, avvia e controlla tutte le attività proceduralizzate;
- promuove ed attua le iniziative della Confsalform indicate nel documento "Politica della Qualità" sottoscritta dal Presidente;
- definisce le modalità per intraprendere, sorvegliare, verificare la messa in atto e l'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- verifica, in riunione con la Direzione, la realizzazione degli obiettivi della qualità, partecipando ai riesami periodici;
- esamina, congiuntamente agli altri ruoli interni, i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive;

- organizza periodiche riunioni con i responsabili di ogni ruolo interno per esaminare i problemi verificatisi e valutare i risultati ottenuti con le azioni correttive e preventive intraprese;
- cura la raccolta dei dati generati, verificandone periodicamente la rintracciabilità, cioè il collegamento con le attività svolte;
- esplicita ai fornitori le esigenze riguardanti la garanzia della qualità e definisce le modalità di verifica;
- svolge le attività di coordinamento delle attività di Auditing per la Qualità per il controllo del rispetto delle prescrizioni procedurali;
- attiva le azioni di verifica e controllo riguardo alla qualità dei servizi e della formazione erogata;
- concorda, con le funzioni aziendali interessate, gli interventi necessari emersi nel corso del riesame;
- identifica, registra, cataloga, archivia, conserva, aggiorna ed elimina la documentazione di registrazione della Qualità.
- produce, aggiorna e conserva la documentazione necessaria alla procedura di Accredimento presso la Regione Lazio.

Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

Il Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali provvede:

- a) all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- b) ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure;
- c) ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- d) a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- e) a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- f) a fornire ai lavoratori le informazioni in materia di sicurezza secondo la normativa vigente.

Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni (RPAF)

Il Responsabile del Presidio di Analisi dei fabbisogni effettua costantemente indagini e ricerche di mercato, a livello territoriale, nazionale e comunitario, in materia di fabbisogni della formazione.

Responsabile del processo di Progettazione (RPP)

Il Responsabile del Processo di Progettazione, si occupa della pianificazione della progettazione e della progettazione tecnica e su input del Coordinatore Scientifico della progettazione didattica.

Il RPPP ha la funzione di coordinamento degli input che arrivano dal Comitato Tecnico Scientifico e di Valutazione e fornisce, a sua volta, anche attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni, a quest'ultimo, input utili per valutare le opportunità rilevate, attraverso un monitoraggio continuo delle Normative Nazionali, delle Direttive Comunitarie e delle diverse tipologie di Bandi, in materia di erogazione di finanziamenti.

Una volta valutata l'opportunità di partecipare ad un progetto il RPPP, dopo che il CTSV ha dato parere favorevole, deve procedere alla stesura dei progetti ed alla loro presentazione agli enti finanziatori, secondo le modalità, le procedure e i tempi previsti dai bandi/commesse.

Presidio del processo di Erogazione dei servizi (RPE)

Il Responsabile del Processo di Erogazione, investe tutti progetti che risultano essere stati approvati e finanziati ed ha una funzione di coordinamento delle Risorse Umane ed economiche direttamente coinvolte nel progetto volte a perseguire e raggiungere con gli obiettivi specifici dei singoli progetti. Il Resp. del PPE deve quindi perseguire:

- l'ottimizzazione dei risultati della Confsalform attraverso il consolidamento e lo sviluppo della gestione;
- la creazione della catena del valore nell'ambito dei servizi offerti dalla Confsalform ai propri iscritti e alle parti interessate che sono direttamente coinvolte nel singolo progetto.

Il RPPE partecipa alle sedute di vigilanza sulla gestione dei progetti operate dall'Ente finanziatore e attraverso la collaborazione del RQ è responsabile della risoluzione delle non conformità riscontrate in sede di audit. Inoltre attraverso un Presidio del Processo di Tutoraggio si occupa di coordinare le funzioni di tutoraggio afferenti ai singoli progetti. Infatti il RPPT ha la responsabilità del regolare svolgimento delle lezioni attraverso la:

- realizzazione dei registri obbligatori utili all'attività degli studenti;
- la formazione dei tutor impegnati nei singoli progetti;
- puntuale compilazione dei registri di classe;
- analisi del materiale didattico;
- comunicazione preventiva agli studenti sulle modifiche al calendario delle lezioni,
- somministrazione pianificata e raccolta dei questionari del presente MP agli studenti per monitorare il grado di soddisfazione;
- verifica della presenza dei docenti;
- verifica delle presenze degli studenti alle lezioni e in caso di avvicinamento di questi alla percentuale massima di assenze avverte tempestivamente il RPE e lo studente interessato.

IL DIRETTORE GENERALE

Prof. Salvatore Piroscia

Per CONFSALFORM
(Il Direttore Generale)

Firma e timbro