



**CARTA DELLA QUALITA'  
DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

# CARTA DELLA QUALITA'

---

**ASSOCIAZIONE FORMAZ-WORK**  
**VIA CASE GIOACCHINO, 1 – 03014 FIUGGI (FR)**  
**TEL. 0775/547535 – FAX 0775/547056**  
***www.formazwork.it - formazwork@tiscali.it***



## **CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

### **PREMESSA**

#### **1. LIVELLO STRATEGICO**

1.1. Politica della qualità

#### **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

2.1. Informazioni generali sui servizi formativi offerti

2.2. I fattori produttivi

#### **3. LIVELLO OPERATIVO**

3.1. Fattori di qualità

3.2. Indicatori

3.3. Standard di qualità

3.4. Strumenti di verifica

#### **4. LIVELLO PREVENTIVO**

4.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

4.2. Modalità e strumenti di rilevazione del feedback, gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

#### **5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

5.1 Validazione da parte della Direzione (data e firma)

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

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

5.4 Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

#### **6. ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

### PREMESSA

Il presente documento è costituito al fine di comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che L'Associazione Formaz-Work assume nei confronti degli utenti.

La Carta della Qualità non deve essere tuttavia intesa come un'elencazione statica delle prestazioni rese, ma uno strumento dinamico che documenta il miglioramento continuo della qualità e della quantità delle attività, nonché della capacità di risposta ai bisogni dell'utenza.

L'Associazione, infatti, in quanto tale, non realizza la sua piena funzione senza la presenza degli utenti che possono usufruire del patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di cui il essa stessa dispone e che, pertanto, devono ricevere il massimo dell'attenzione organizzativa mediante opportune forme di partecipazione.

L'adesione alla Carta comporta l'impegno non solo a rispettare i principi informatori, ma a sviluppare le strutture per la verifica ed il miglioramento continuo del servizio offerto e per il controllo dei rapporti con tutti gli utenti, al fine di ovviare ad anomalie o disfunzioni e quindi di garantire un servizio efficiente.

Formaz-Work intende garantire qualità e trasparenza dei servizi formativi sotto i seguenti punti di vista :

- Strategico (politica della qualità)
- Organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta)
- Operativo (obiettivi e standard specifici)
- Preventivo (meccanismi di garanzia sia per i committenti che per i beneficiari).

## 1. LIVELLO STRATEGICO

### 1.1. Politica della qualità

L'Associazione Formaz-Work nasce nel 2000 come associazione senza scopo di lucro operante nel settore della Formazione Professionale. La missione che si propone di perseguire è, come si legge nel suo statuto, " la finalità di solidarietà sociale nel campo della istruzione e formazione a favore di persone svantaggiate del mondo del lavoro quali disoccupati, inoccupati e soggetti a rischio di perdita dell'occupazione e/o necessitanti di riqualificazione professionale e di studenti delle scuole di ogni ordine e grado ".

In altre parole la missione dell'associazione è di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, con percorsi collettivi ed individuali, una professionalità in grado di inserirli e reinserirli nel mondo del lavoro e di far sviluppare loro strumenti e competenze che consentono ai singoli individui di aumentare la possibilità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

Formaz-Work si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenere qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo, ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso :



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze attraverso lo studio dei percorsi didattici adattati ai singoli casi.

Per realizzare questi obiettivi, Formaz-Work:

- adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata;
- sviluppa attività di prevenzione per la qualità;
- misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso opportune metodologie e strumenti;
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

## 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'Associazione Formaz-Work intende proseguire la propria attività sviluppando le seguenti aree di lavoro:

- **area di formazione pubblica:** si intende ampliare il proprio impegno gestendo le attività formative con finanziamento pubblico, soprattutto in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi indicati dal programma operativo F.S.E. per le politiche della formazione e del lavoro. I principali servizi consisteranno in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente alla formazione continua, alla formazione superiore, attraverso appunto l'organizzazione di corsi F.S.E.
- **area di formazione privata:** si tratta della formazione rivolta a singoli privati e che non è soggetta a finanziamenti pubblici e che non rilascia titolo ai sensi della Legge 845/78. Il tal caso, Formaz-Work opera principalmente nel settore del turismo per la preparazione di professionalità tecniche del settore alberghiero e della ristorazione, organizza inoltre corsi di informatica e di lingue straniere.
- **orientamento:** l'Associazione offre all'utenza uno sportello dove trovare un sostegno individualizzato per le scelte future. In particolare si occupa di fornire strumenti utili per destreggiarsi nel vasto e complesso mondo della formazione e del lavoro.

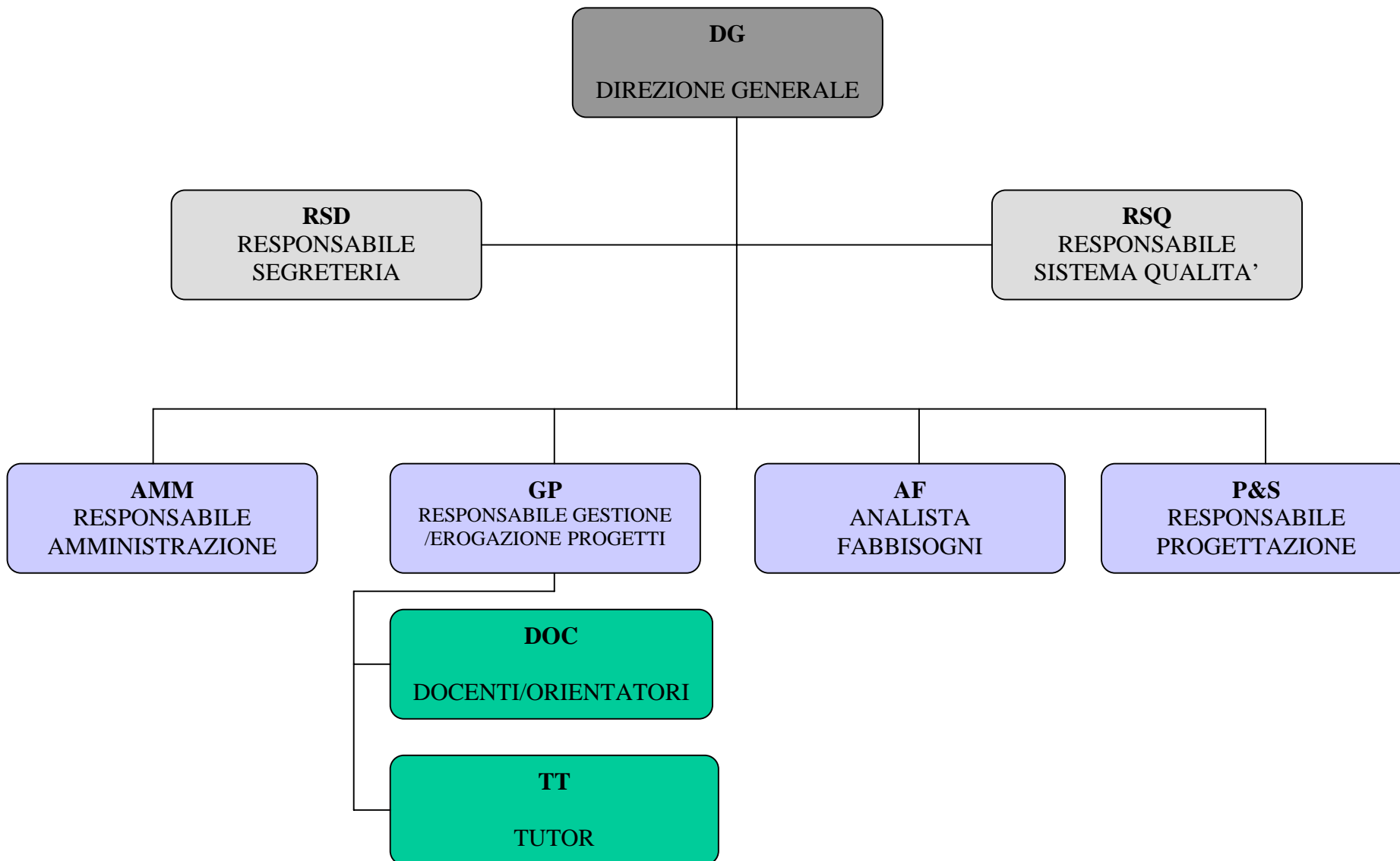
L'aiuto di un operatore, esperto di orientamento professionale, è a disposizione per:

- accogliere gli utenti (giovani disoccupati, inoccupati, persone che vogliono riqualificarsi o aggiornarsi)
- spiegare le possibilità di formazione presenti nel mercato rispetto alle caratteristiche individuali di ciascuno, le attitudini e gli interessi
- supportare gli utenti nelle fasi transizione dalla scuola al lavoro (corsi FSE, stesura del curriculum, colloquio, domanda di lavoro, ecc.) e dalla scuola alla scuola (passaggio alla scuola dell'obbligo alla formazione superiore e universitaria)
- indicare ai giovani il modo migliore per reperire materiale informativo e formativo rispetto ai loro ambiti di interesse



**CARTA DELLA QUALITA'  
DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056





## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

Nell'organigramma, riportato, è schematizzata la struttura organizzativa dell'Associazione ed i rapporti reciproci tra le varie funzioni.

La ripartizione dei compiti e delle responsabilità così suddivisa:

### **DIREZIONE GENERALE: DG**

- a) definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- b) coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- c) supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- d) gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- e) valutazione e sviluppo delle risorse umane
- f) definisce, documenta e diffonde la Politica per la Qualità;
- g) definisce gli Obiettivi della Qualità coerentemente con la Politica;
- h) approva il Manuale Qualità e le Procedure Operative;
- i) approva le Offerte emesse, e i contratti con i committenti privati;
- j) approva gli Ordini di Acquisto (ODA) e le lettere di incarico;
- k) se necessario, gestisce la fase contrattuale con i fornitori;
- l) approva il Programma delle Verifiche Ispettive Interne (PVI) annuale e supervisiona i risultati;
- m) promuove l'attività di formazione professionale e approva la programmazione dei corsi;
- n) emette, quando necessario, le AP;
- o) gestisce le relazioni con aziende, enti pubblici e privati, pubbliche amministrazioni a livello regionale, nazionale, comunitario ed extracomunitario, finalizzate all'acquisizione di potenziali commesse;
- p) sottopone all'attenzione del coordinatore dell'area "Progettazione & Sviluppo" le attività di relazione svolte;
- q) effettua attività di rilevazione della soddisfazione del cliente.

### **RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ: RSQ**

- a) è il Rappresentante della Direzione e come tale è il responsabile ultimo dell'applicazione e del mantenimento del Sistema Qualità aziendale;
- b) promuove l'emissione, l'aggiornamento e la gestione della documentazione del Sistema Qualità;
- c) attiva e gestisce l'iter di selezione, monitoraggio e qualificazione dei fornitori/risorse esterne nonché le relative registrazioni;
- d) gestisce le NC e le AC ed emette quando necessario le AP;
- e) nella veste di Rappresentante della Direzione gestisce i reclami, scritti e/o verbali, senza alcuna forma di limitazione;
- f) definisce, sulla base delle richieste dei Responsabili di funzione, il PAF da sottoporre all'approvazione della DG e ne verifica l'effettivo svolgimento;
- g) programma, comunica, conduce (o ne affida all'esterno la conduzione) le V.I.I., tranne nel caso in cui l'area da verificare è la propria (in questo caso affida l'incarico ad altra persona qualificata).
- h) archivia i curricula/referenze dei docenti e le relative "Schede valutazione esperti";
- i) si occupa della gestione delle norme e delle pubblicazioni;
- j) raccoglie le registrazioni della qualità indispensabili per lo studio statistico del sistema



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

### RESPONSABILE SEGRETERIA DIDATTICA: RSD

- a) approva le Richieste di Acquisto (RDA);
- b) emette gli Ordini di Acquisto (ODA);
- c) aggiorna i Registro degli Ordini;
- d) seleziona i fornitori di prodotto;
- e) riceve e controlla il materiale in arrivo;
- f) distribuisce i materiali al richiedente;
- g) in caso di esito negativo del controllo in accettazione rileva le non conformità sull'ODA;
- h) si occupa di convocare i partecipanti, sei mesi dopo la fine del corso (se previsto);
- i) si occupa della riproduzione delle dispense in base al numero dei partecipanti al corso.

### RESPONSABILE AMMINISTRATIVO: AMM

- a) gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- b) controllo economico
- c) rendicontazione delle spese
- d) gestione amministrativa del personale
- e) gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- f) effettua il controllo amministrativo delle forniture ricevute (ODA, DDT e Fattura);
- g) archivia i documenti di sua competenza;
- h) rendiconta l'attività formativa, nei tempi e modi previsti dal bando o dal contratto.

### COOR. AREA PROGETTAZIONE & SVILUPPO: P&S

- a) progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- b) progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- c) è il responsabile ultimo di tutte le attività di progettazione;
- d) contatta le aziende committenti per concordare le modalità di erogazione del servizio;
- e) effettua riesami, verifiche e validazione della progettazione;
- f) esegue il riesame dell'Offerta e del Contratto/Convenzione;
- g) valuta la richiesta di modifica alla progettazione da parte del committente privato.

### ANALISI FABBISOGNI: AF

- a) 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
- b) analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- c) avvia la fase dell'Analisi dei Fabbisogni, in collaborazione con P&S;
- d) cura la progettazione su indicazione di P&S, per l'emissione dell'Offerta Tecnica;
- e) partecipa al Riesame dell'offerta con P&S;
- f) gestione della qualità inerente il processo

### COOR. AREA GESTIONE PROGETTI : GP

- a) pianificazione del processo di erogazione;



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

- b) gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- c) gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- d) monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- e) valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- f) è il responsabile ultimo di tutte le attività di erogazione;
- g) gestisce le attività formative coordinando ed indirizzando l'attività svolta da RP e da TT;
- h) individua, in collaborazione con RP, i docenti e/o altro personale impiegato su attività non formative aventi le caratteristiche necessarie per svolgere i servizi loro affidati;
- i) effettua la validazione della progettazione insieme a P&S;
- j) sovrintende alle fasi propedeutiche all'avvio dell'attività formativa (pubblicizzazione del corso; selezione degli allievi; scelta corpo docente e scelta del materiale didattico);

L'Associazione Formaz-Work dispone di aule didattiche e di laboratori attrezzati con moderni personal computer ed accesso Internet a banda larga, in tutte le aule sono disponibili lavagne, videoproiettori, connessione internet.

La struttura dispone di una ampia hall di ingresso ed un'accogliente segreteria, nonché di una fornita biblioteca.

Tutti gli ambienti sono confortevoli e climatizzati ed in regola con la normativa in materia di igiene e sicurezza.

### **I locali sono costituiti da:**

Direzione/Amministrazione

Segreteria

n. 2 Aule didattiche

n. 2 Laboratori di informatica

Ufficio colloqui individuali

Area consultazione banche dati/Biblioteca

Hall ingresso

Doppi servizi

### **Le attrezzature:**

#### **Dotazione laboratori informatici**

n. 10 Personal Computer completi di monitor 17/19" LCD

n. 10 Notebook

n.2 Videoproiettore + telo per videoproiezione

n.1 Stampante

n.2 Lavagna a Fogli mobili

n.2 Lavagna luminosa

Collegamento Internet ADSL

#### **Dotazione aule didattiche**

n.2 Videoproiettore + telo per videoproiezione

n.2 Lavagna a Fogli mobili

n.2 Lavagna luminosa





## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

Collegamento Internet ADSL

### **Dotazione Orientamento**

n.2 Personal computer

Collegamento Internet ADSL

### **Dotazione uffici Direzione/Amministrazione/Segreteria**

n. 2 Personal Computer

n.1 Stampante laser a colori

n.1 Fax

### **Risorse generali**

Televisore

Videoregistratore

Diaproiettore

L'Associazione Formaz-Work si impegna a consegnare, insieme al presente documento, la documentazione inerente le caratteristiche del corso specifico con l'indicazione delle modalità di accesso, valutazione finale e tipologia di attestazione rilasciata in caso di valutazione positiva

## **3. LIVELLO OPERATIVO**

### **3.1 Fattori di qualità**

La tabella sotto indicata riporta i principali indicatori che l'Associazione identifica come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione professionale offerte. Attraverso l'osservazione di questi indicatori, Formaz-Work garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione all'erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento. L'Associazione sintetizza come segue gli impegni base per il rispetto della propria politica di qualità:

- aumentare l'efficienza dell'organizzazione;
- offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste degli utenti;
- migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno e tra loro e l'esterno;
- mantenere i requisiti di risultato previsti dalla procedura d'accreditamento

| AREA             | FATTORE DI QUALITA'                | INDICATORE   | STANDARD DI QUALITA' | STRUMENTI DI VERIFICA             |
|------------------|------------------------------------|--|----------------------|-----------------------------------|
| <i>DIREZIONE</i> | Soddisfazione Clienti (consulenza) | $\Sigma$ risultati questionari<br>C.S.<br>N° progetti        | ≥ 10                 | QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CORSO |
|                  | Soddisfazione utenti-allievi       | $\Sigma$ Medie totali di gradimento<br>N° Corsi (a campione) | ≥ 70                 |                                   |

| AREA                                | FATTORE DI QUALITA'  | INDICATORE  | STANDARD DI QUALITA'   | STRUMENTI DI VERIFICA                      |
|-------------------------------------|--|---|--|--|
|                                     | Risultati della Customer Satisfaction  | N° Reclami  | ≤ 1  |  |
| <i>PROGETTAZIONE &amp; SVILUPPO</i> | Efficacia dell'attività commerciale/della partecipazione alle gare               | % progetti approvati rispetto a quelli presentate                                     | 50%  | MONITORAGGIO OFFERTE E CONTRATTI           |
|                                     |  | % contratti approvati rispetto a offerte presentate                                   | 50%  |  |
|                                     |  | % in termini economici dei progetti approvati rispetto a quelli presentati            | 30%  |  |
| <i>RELAZIONI CON GLI ESPERTI</i>    | Valutazione esperti  | Calcolo del PTV   | ≥ 65 %   | SCHEA VALUTAZIONE ESPERTI                  |
| <i>EROGAZIONE</i>                   | Conformità alle prescrizioni dell'EF   | $\frac{\Sigma \text{NC rilevate dall'EF}}{\text{Totale progetti realizzati}}$         | →0   | SCHEDA RILEVAZIONE OCCUPAZIONE ALLIEVI     |
|                                     | Rilevazione % ex allievi occupati  | $\frac{\text{N° AOM*}}{\text{Totale partecipanti}} \times 100$                        | 30%  |  |
|                                     | Valutazione apprendimento  | Somma degli esiti positivi derivanti dalla "Scheda di valutazione dell'apprendimento" | Almeno 2/3 delle valutazioni con esito positivo per ogni corso | VALUTAZIONE APPRENDIMENTO                  |
|                                     | Raggiungimento Obiettivi da contratto (es certificazione) come da pianificazione | Verifica raggiungimento obiettivi con rispetto di tempi e costi                       | 100%   | RILEVAZIONE STATO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI |
| <i>PERSONALE INTERNO</i>            | Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati                                | Scostamento dall'obiettivo prefissato   | →0   | RILEVAZIONE FORMAZIONE INTERNA             |
|                                     | Investimento dell'Associazione nell'attività formativa                           | $\frac{\text{N° ore di formazione}}{\text{N° destinatari della formazione}}$          | ≥ 1,5  |  |
|                                     | Addestramento N° ore addestramento per persona                                   | N° minimo di ore persona  | 4  |  |
| <i>QUALITA' VERIFICHE ISPETTIVE</i> | N° V.I. effettuate   | Scostamento tra V.I. pianificate e V.I. effettuate                                    | 0  | RILEVAZIONE VERIFICHE INTERNE              |
| <i>QUALITA'</i>                     | Efficacia delle Aree   | NC per Area aziendale   | ≤ 1  | MONITORAGGIO                               |

| AREA                   | FATTORE DI QUALITA'   | INDICATORE                                 | STANDARD DI QUALITA' | STRUMENTI DI VERIFICA |
|------------------------|---|--|----------------------|-----------------------|
| <i>NON CONFORMITA'</i> | Efficacia del Sistema Qualità<br>N° NC rilevate dall'Ente di Certificazione | N° NC rilevate dall'Ente di Certificazione | ≤ 1                  | QUALITA'              |

#### 4. LIVELLO PREVENTIVO

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

L'Associazione Formaz-Work prevede una metodologia e strumenti operativi che definiscono le modalità di gestione e controllo della conformità delle attività espletate e delle osservazioni/reclami da parte dei soggetti in formazione.

La stessa procedura definisce le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive, preventive e di miglioramento continuo, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

Gli strumenti di **feedback** previsti sono:

Attivazione di un processo di **Gestione dei reclami** per rilevare l'insoddisfazione delle aziende clienti e/o del personale interno.

I Reclami dei Clienti possono giungere all'Associazione Formaz Work in forma scritta o verbale.

Nel primo caso, il ricevente trasmette il documento a RSQ in copia originale; nel secondo caso, il ricevente documenta il Reclamo sul "*Rapporto Reclamo*" e lo trasmette a RSQ che provvede a codificare il Rapporto e alla sua gestione. E' cura di RSQ verificare periodicamente la gestione dei Reclami e delle eventuali relative Azioni Correttive.

L'azione di ascolto degli utenti/committenti si esplica attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Associazione Formaz-Work – via Case Gioacchino, 1 – 03014 Fiuggi (FR);
- per tel al n° 0775/547535 e via fax al n° 0775/547056;
- per email all'indirizzo [info@formazwork.it](mailto:info@formazwork.it);
- direttamente al coordinatore del corso.

Le registrazioni relative alle non conformità vengono analizzate da RSQ, in collaborazione con la funzione interessata dell'area in cui è stata rilevata la non conformità, allo scopo di individuare le non conformità ripetitive o comunque più significative che necessitano di azioni correttive.

Una volta analizzata la non conformità, RSQ decide circa la necessità di individuare un'azione correttiva.

La rilevanza di un'azione correttiva viene valutata attentamente in relazione a diversi aspetti.

Una volta stabilita l'azione correttiva da intraprendere, questa viene registrata insieme all'indicazione del responsabile dell'attuazione, alla data di scadenza entro la quale i provvedimenti stabiliti devono essere completati e la data di verifica dell'efficacia dei risultati.

RSQ consegna il modulo al Responsabile dell'azione correttiva, fornendogli le strutture o le persone necessarie alla realizzazione.



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

### 4.2 Condizioni di trasparenza

#### Validazione

La presente Carta è stata redatta dal Responsabile del Sistema Garanzia Qualità ed approvata dalla Direzione dell'Associazione Formaz-Work.

#### Modalità di diffusione al pubblico

Per fare in modo che la Carta della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, e in particolare, per quanto concerne il personale operante all'interno dell'Associazione, si è attuato e lo si fa ancora costantemente, un programma di coinvolgimento e di sensibilizzazione che interessa tutta l'organizzazione.

La Direzione diffonde la Politica della Qualità attraverso:

- una opportuna formazione del personale;
- riunioni periodiche;
- affissione in bacheca.

Il presente documento rappresenta uno dei principale strumenti affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

La Direzione ha inoltre dato incarico al suo rappresentante (RSQ) di verificare la diffusione dei principi e delle tecniche attuative del Sistema Qualità, mediante programmi annuali di formazione del personale e di Verifiche Ispettive Interne, per l'attuazione di controlli sull'efficacia del sistema e sul raggiungimento degli obiettivi preposti.

La diffusione della Carta della Qualità presso soggetti esterni (utenti, docenti, tutor ecc.) viene regolamentata come segue:

1. Per una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità è allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative, nel modulo verrà predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente;
2. La Carta della Qualità è affissa nei locali della struttura accreditata ed inserita nel sito Internet dell'Associazione [www.formazwork.it](http://www.formazwork.it);
3. La Carta della Qualità viene consegnata "una tantum" al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

#### Modalità di revisione periodica

La Direzione annualmente sottopone a riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione.

### 5. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

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

##### DIREZIONE GENERALE: DG

- r) definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- s) coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- t) supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- u) gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- v) valutazione e sviluppo delle risorse umane
- w) definisce, documenta e diffonde la Politica per la Qualità;



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Via Case Gioacchino, 1  
03014 Fiuggi (FR)  
C.F. 92027470605  
P.I. 02297300606  
Tel. 0775/547056

- x) definisce gli Obiettivi della Qualità coerentemente con la Politica;
- y) approva il Manuale Qualità e le Procedure Operative;
- z) approva le Offerte emesse, e i contratti con i committenti privati;
- aa) approva gli Ordini di Acquisto (ODA) e le lettere di incarico;
- bb) se necessario, gestisce la fase contrattuale con i fornitori;
- cc) approva il Programma delle Verifiche Ispettive Interne (PVI) annuale e supervisiona i risultati;
- dd) promuove l'attività di formazione professionale e approva la programmazione dei corsi;
- ee) emette, quando necessario, le AP;
- ff) gestisce le relazioni con aziende, enti pubblici e privati, pubbliche amministrazioni a livello regionale, nazionale, comunitario ed extracomunitario, finalizzate all'acquisizione di potenziali commesse;
- gg) sottopone all'attenzione del coordinatore dell'area "Progettazione & Sviluppo" le attività di relazione svolte;
- hh) effettua attività di rilevazione della soddisfazione del cliente.

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

#### RESPONSABILE AMMINISTRATIVO: AMM

- i) gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- j) controllo economico
- k) rendicontazione delle spese
- l) gestione amministrativa del personale
- m) gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- n) effettua il controllo amministrativo delle forniture ricevute (ODA, DDT e Fattura);
- o) archivia i documenti di sua competenza;
- p) rendiconta l'attività formativa, nei tempi e modi previsti dal bando o dal contratto.

### Attività previste per il responsabile del processo di progettazione :

#### COOR. AREA PROGETTAZIONE & SVILUPPO: P&S

- h) progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- i) progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- j) è il responsabile ultimo di tutte le attività di progettazione;
- k) contatta le aziende committenti per concordare le modalità di erogazione del servizio;
- l) effettua riesami, verifiche e validazione della progettazione;
- m) esegue il riesame dell'Offerta e del Contratto/Convenzione;
- n) valuta la richiesta di modifica alla progettazione da parte del committente privato.

### Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

**ANALISI FABBISOGNI**

6. 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
7. analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
8. avvia la fase dell'Analisi dei Fabbisogni, in collaborazione con P&S;
9. cura la progettazione su indicazione di P&S, per l'emissione dell'Offerta Tecnica;
10. partecipa al Riesame dell'offerta con P&S;
11. gestione della qualità inerente il processo

**Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi :**

**COOR. AREA GESTIONE PROGETTI : GP**

- a) pianificazione del processo di erogazione;
- b) gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- c) gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- d) monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- e) valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della  
formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- f) è il responsabile ultimo di tutte le attività di erogazione;
- g) gestisce le attività formative coordinando ed indirizzando l'attività svolta da RP e da TT;
- h) individua, in collaborazione con RP, i docenti e/o altro personale impiegato su attività non  
formative aventi le caratteristiche necessarie per svolgere i servizi loro affidati;
- i) effettua la validazione della progettazione insieme a P&S;
- j) sovrintende alle fasi propedeutiche all'avvio dell'attività formativa (pubblicizzazione del corso;  
selezione degli allievi; scelta corpo docente e scelta del materiale didattico);

**ELABORAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE**

La presente edizione della Carta della Qualità è stata elaborata e verificata dalla Dott. Daniela D'Ascenzo in qualità di Responsabile del Sistema Garanzia Qualità.

La Dott.ssa Patrizia Bertucci, Presidente dell'Associazione Formaz-Work , approva la presente edizione.

Per elaborazione e verifica

Data 02.10.2008

Responsabile del Sistema Garanzia Qualità

*D'Ascenzo Daniela*

Per approvazione

Data 10.10.2008

Presidente dell'Associazione Formaz-Work

*Bertucci Patrizia*