



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



MODELLO DI  
"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"

ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità 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 (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell'ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

**Livello strategico**

Politica per la Qualità

L'organismo di formazione AFOR ha come finalità istituzionale: la promozione, l'organizzazione, l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di formazione professionale, di qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento secondo le esigenze del mercato del lavoro con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati nonché a tutti gli aspetti relativi all'infortunistica ed all'igiene del lavoro.

AFOR si impegna ad applicare un sistema di qualità aziendale conforme ai requisiti delle norme nazionali e internazionali sulla qualità per ottenere:

- la soddisfazione dei clienti e dei committenti
- l'efficienza dei processi utilizzati
- l'efficacia dei servizi erogati (didattica e processo formativo).

La politica di gestione tende al consolidamento dell'attività sviluppando internamente:

- l'attenzione alle risorse umane interne ed esterne
- i processi formativi e di servizio

Inoltre la nostra politica intende:

- ottenere la soddisfazione dei clienti attraverso standard qualitativi elevati,
- adottare tecniche di monitoraggio finalizzate a valutare i processi e le azioni di miglioramento,

- porre grande attenzione alle risorse umane interne ed esterne, sempre nel rispetto delle finalità per cui l'organizzazione è stata fondata.

In sintesi AFOR intende considerare la qualità non solo come uno strumento gestionale fine a sé stesso, ma anche come occasione di sviluppo nel contesto degli enti simili e di crescita da condividere nella economia del paese.

La direzione s'impegna nell'applicazione del sistema gestionale e nel suo miglioramento continuo mediante azioni mirate a perseguire non solo l'efficienza nella realizzazione degli obiettivi strategici ma anche l'efficacia delle attività previste dal suo statuto e quindi il posizionamento in termini economici e finanziari.

In questo contesto la direzione comunica l'impegno a rispettare la politica di qualità e quindi la propria attenzione ai requisiti e alla soddisfazione dei clienti, assicurando le adeguate risorse e monitorando il sistema stesso in maniera periodica mediante il riesame da parte della direzione.

AFOR ha identificato i processi primari e secondari e ne cura il corretto svolgimento avendo definito i punti e le attività di controllo avendo stabilito mediante lo strumento gestionale della qualità, i comportamenti gestionali e operativi.

La pianificazione di quanto sopra espresso intende programmare in modo strutturato le attività proprie della gestione e del controllo del sistema effettuando ciclicamente le verifiche e i riesami della direzione, finalizzandoli al miglioramento continuo.

## **Livello organizzativo**

### Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'organismo di formazione AFOR, espressione di un gruppo di esperti di alto profilo, nasce nel 2004 e la formazione professionale è l'unico ambito in cui la società negli anni a seguire ha sviluppato le proprie attività.

In particolare gli ambiti formativi per i quali AFOR risulta attualmente accreditata presso la Regione Abruzzo sono:

- formazione continua e permanente;
- formazione superiore;
- orientamento al lavoro.

Le attività di formazione sono rivolte a:

- giovani inoccupati o disoccupati da avviare al lavoro ivi comprese le utenze speciali;
- giovani diplomati o laureati;
- giovani titolari di contratti di apprendistato (istruzione complementare) o formazione lavoro (formazione teorica);
- personale (operai, impiegati tecnici, quadri e dirigenti) dipendente da imprese;
- lavoratori in mobilità e/o cig.

L'organizzazione, predispone ed attua attività di formazione destinata a:

- lavoratori assunti con contratto di apprendistato o di formazione lavoro;
- lavoratori occupati;
- lavoratori che si inseriscono per la prima volta nel mercato del lavoro;
- dipendenti e responsabili del servizio di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

AFOR dispone di due sedi operative:

- una legale ed operativa in via Grasceta, 5 San Salvo
- un' altra operativa sita in via Maddalena, 85 Vasto.

La prima sede è ubicata in un immobile a piano terra all'interno di un immobile commerciale situato nella principale via di accesso alla città di San Salvo.

I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati mediante parcheggi disponibili e scivolo per disabili.

I locali sono composti da

- uffici destinati alle seguenti attività: direzione, amministrazione, colloqui, banche dati, segreteria;
- tre aule formative, dotate tutte di pc, videoproiettore, lavagna, scrivania docente e di sedie con braccioli per allievi.
- un laboratorio dove sono disponibili tutte le attrezzature didattiche per l'erogazione di corsi per estetista ed operatore socio sanitario.
- bagni;

La seconda sede, realizzata nel 2017, sempre a piano terra, è all'interno di un immobile commerciale nelle vicinanze del Centro per l'Impiego di Vasto.

I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati mediante parcheggi e dalla mancanza di barriere architettoniche.

I locali sono composti da

- uffici destinati alle seguenti attività: direzione, colloqui, banche dati, segreteria;
- un aula formativa, dotata di pc, videoproiettore, lavagna, scrivania docente e di sedie con braccioli per allievi.
- un laboratorio informatico;
- bagni.

Entrambe le sedi, distanti circa 10 km l'una dall'altra, mirano nel complesso ad erogare servizi in ambito formativo per un bacino comprensivo di tutta le zone del vastese e del nord molise.

AFOR si avvale di personale qualificato e aggiornato.

Le figure che operano per AFOR, in ottemperanza a quanto previsto dalla disciplina dell'accREDITamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella regione Abruzzo, sono le seguenti:

**Fabrizio Evangelista**

- Direttore di sede (via Maddalena, 85 Vasto)

**Maria Tartaglia**

- Direttore di sede (via Grasceta, 5 San Salvo)

- Responsabile della gestione Economica-Amministrativa

**Cristina di Fabio**

- Responsabile dell'erogazione dei servizi (via Grasceta, 5 San Salvo)

- Responsabile progettazione

**Claudia Cianci**

- Responsabile analisi fabbisogni (via Maddalena, 85 Vasto)

**Anna Monaco**

- Responsabile dell'erogazione dei servizi (via Maddalena, 85 Vasto)

**Orientatori e docenti**

- Professionisti esterni di matura esperienza nel settore.

### Livello operativo

La società AFOR, certificata in base alla norma uni en iso 9001:2008, adotta tutte procedure di qualità relative all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente nonché le risorse coinvolte. Tali procedure hanno lo scopo di "favorire l'installazione di sistemi di qualità totali per offrire prodotti e servizi competitivi".

Di seguito vengono riportati i fattori di qualità adottati dall'ente, i loro indicatori, gli standard della qualità e gli strumenti di verifica:

	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
1	Valutazione archivio dati di progetto (efficacia della progettazione)	Numero di progetti approvati / numero di progetti presentati	80 %	rilevazione annuale a cura della direzione
2	Valutazione archivio rapporti di non conformità	Numero di non conformità addebitabili alla fase di progettazione	0	rilevazione a campione almeno 2 volte l'anno a cura della direzione
3	Ore di formazione annuali	Numero di ore di formazione erogate durante l'anno	5125	rilevazione annuale a cura della direzione e del responsabile dell'analisi dei fabbisogni
4	Affidabilità dei professionisti	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sul docente (da 1 a 5)	4	rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi dei fabbisogni e del responsabile dell'erogazione del servizio. vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
5	Livello successo formativo	Allievi qualificati alla fine del percorso formativo/ allievi iscritti al primo giorno	90%	rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi dei fabbisogni e del responsabile dell'erogazione del servizio. vengono analizzati i dati relativi all'abbandono dei corsi ad attività iniziata.

6	Gradimento espresso dagli utenti relativamente all'attività svolta	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sull'attività svolta (da 1 a 5)	4	rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi dei fabbisogni e del responsabile dell'erogazione del servizio. vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
7	Reclami da parte degli utenti/committenti (valutazione archivio non conformità)	Numero dei reclami da parte degli utenti/committenti	2	rilevazione annuale a cura della direzione, del responsabile dell'erogazione del servizio
8	Gradimento espresso dagli utenti relativamente alle strutture	punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sulle strutture (da 1 a 5)	5	rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi dei fabbisogni e del responsabile dell'erogazione del servizio. vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
9	Indice generale di soddisfazione utente	Valore medio tra i punti 4, 6 e 8 della presente tabella	6	rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi dei fabbisogni e del responsabile dell'erogazione del servizio.

## Livello preventivo

### dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il modello del sistema di gestione per la qualità di AFOR segue il processo di deming (pdca = plan, do, check, act) ovvero: pianificazione, attuazione, controllo e azione. La dinamica ciclica del sistema di gestione per la qualità conduce al miglioramento continuo e dà inoltre la risposta al variare dei fattori interni ed esterni.

L'azienda pianifica e attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessaria a:

- dimostrare la conformità del servizio erogato;
- assicurare la conformità del sistema di gestione della qualità;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

a tal proposito, l'azienda provvede a:

- rilevare e valutare in fasi intermedie e finale il processo di erogazione del servizio;
- adottare tecniche statistiche per tenere sotto controllo processi e servizi, applicate all'analisi di situazioni non conformi e/o anomale riscontrate e di reclami avanzati dai clienti.

in merito alla soddisfazione delle esigenze dei clienti/committenti l'organizzazione ha identificato come strumento utile a monitorare le informazioni di ritorno dai clienti, attraverso un questionario di valutazione e di soddisfazione.

Tale questionario viene eseguito ad ogni fine corso per tutti i partecipanti e viene utilizzato per la valutazione dello stato di soddisfazione dei clienti/utenti del corso le informazioni forniscono dei dati da analizzare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità.

I reclami dei clienti, che sono registrati tramite il modulo "rapporto di non conformità" dal responsabile dell'erogazione dei servizi vengono analizzati, dal responsabile commerciale e dalla direzione, in collaborazione con gli enti/reparti competenti, se necessario allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per l'eliminazione. la soluzione viene registrata sul "rapporto di non conformità" e comunicata agli enti interessati tempestivamente. Nel rapporto viene descritto il reclamo, i relativi provvedimenti con la registrazione della data, breve descrizione del reclamo, azione intrapresa della data di chiusura e dell'esito.

Tuttavia, qualora i reclami di cui sopra non sono dovuti a carenze di AFOR, ovvero sono stati erroneamente imputati all'azienda, le azioni correttive non vengono adottate. viene fatto solo un commento e registrato sul rapporto di non conformità.

Tutte le non conformità vengono gestite dall'organizzazione attraverso apposite azioni correttive. Le azioni correttive, intese come tutti quei provvedimenti che l'azienda intende attuare per correggere le disfunzioni organizzative risultanti dai rapporti di non conformità e dalle verifiche ispettive interne effettuate nel corso dell'anno, sono attuate al fine di correggere, modificare, prevenire le non conformità relative a:

- prodotto;
- processo;
- sistema qualità.

L'insieme delle azioni correttive si propone di rispettare e fare rispettare quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale applicabile al sistema qualità al fine di potere garantire al cliente la qualità del prodotto e attuare il piano di miglioramento della qualità aziendale.

Le azioni correttive vengono decise dalla direzione, ove necessario, al fine di assicurare che una giusta analisi delle cause e l'attivazione di azioni idonee alla risoluzione delle stesse per evitare il riproporsi del medesimo problema.

Le azioni possono scaturire da:

- reclami da cliente;
- risultati di verifiche ispettive (interne ed esterne);
- non conformità di prodotto;
- non conformità di servizio;
- non conformità di processo;
- non conformità di sistema.

In generale tutte le relazioni e comunicazioni con il cliente sono gestite a cura del responsabile dell'erogazione dei servizi.

### **Condizioni di trasparenza**

La presente carta di qualità dell'offerta formativa viene messa a disposizione all'utenza attraverso l'affissione della stessa nelle aule didattiche, nei laboratori e nelle reception di entrambe le sedi operative della società AFOR ed attraverso la pubblicazione sul sito web [www.afor.cloud](http://www.afor.cloud).

Il riesame del sistema di qualità, gli audits del sistema qualità e le variazioni del sistema possono determinare la necessità di effettuare aggiornamenti al contenuto della carta di qualità dell'offerta formativa.

AFOR si impegna a revisionare almeno una volta l'anno il presente documento. Le revisioni periodiche sono di competenza della direzione, di concerto con il responsabile dell'erogazione del servizio.

Validazione della direzione

02 gennaio 2018

firma \_\_\_\_\_

Validazione del responsabile del processo di gestione della qualità

02 gennaio 2018

firma \_\_\_\_\_

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

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

- amministra il patrimonio dell'ente e provvede all'aggiornamento ed all'inventario dello stesso, nonché supervisiona l'andamento finanziario dello stesso;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- definisce la politica e gli obiettivi per la qualità nel rispetto del sistema di gestione per la qualità e delle strategie dell'ente;
- presiede i riesami del sistema di gestione per la qualità, intraprendendo nel contempo le opportune azioni correttive e preventive;
- destina sufficienti risorse tecnologiche e finanziarie ai fini dell'esecuzione delle attività gestionali ed operative relative alla qualità dell'ente, provvedendo a tutti gli investimenti strutturali per il miglioramento organizzativo e produttivo;
- garantisce l'utilizzo ottimale e lo sviluppo professionale delle risorse umane dell'ente, assegnando risorse adeguate al mantenimento del sistema di gestione per la qualità e approvando il piano di formazione



- assume il personale e risolve i rapporti di lavoro in collaborazione con il responsabile risorse umane;
- riesamina richieste di offerta da parte dei clienti, supporta il project manager nell'elaborazione delle offerte e le riesamina prima dell'emissione, acquisisce e riesamina gli ordini dei clienti committenti, gestisce le fasi di definizione e riesame delle modifiche contrattuali;
- individua opportunità di miglioramento del servizio offerto attraverso l'analisi attenta delle esigenze del mercato, dei dati di customer satisfaction e la valutazione delle azioni correttive e preventive da intraprendere
- cura i rapporti con gli enti istituzionali, con le aziende, con le associazioni sindacali e imprenditoriali;
- stabilisce contatti con la regione e la provincia e con gli altri soggetti pubblici coinvolti nell'attuazione delle politiche del lavoro e della formazione, costituire partenariati ed accordi di collaborazione con altri soggetti;
- gestisce le relazioni e gli accordi con i committenti;
- coordina le attività di progettazione di corsi a finanziamento;
- diffonde le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pubblica e promuove i servizi della struttura;
- supervisiona e coordina le attività di tutte le funzioni dell'ente;
- diffonde e sostiene la politica e gli obiettivi per la qualità;
- adotta tutte le misure possibili e necessarie per garantire la corretta motivazione del personale che opera nell'ente;
- esegue la validazione del progetto formativo, con il supporto del project manager.

attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- cura la gestione della qualità inerente i processi economico-amministrativi;
- gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- si occupa del controllo economico dell'organismo;
- cura la rendicontazione delle spese;
- si occupa della gestione amministrativa del personale;
- curare le fasi di approvvigionamento dei prodotti e servizi di propria competenza;
- controllare al ricevimento i prodotti acquistati di propria competenza, secondo quanto stabilito dalle procedure di riferimento;
- gestire la fase di qualificazione/valutazione e monitoraggio dei fornitori e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori qualificati;
- archiviare la documentazione amministrativa e legale dell'ente;
- gestire la corrispondenza con gli enti finanziatori;
- gestire la prima nota di cassa.

attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

- gestione della qualità inerente il processo;
- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con i committenti;
- monitoraggio costante dei bisogni emergenti e delle esigenze del cliente;
- realizzazione di studi e ricerche sui fabbisogni formativi.

attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- gestione della qualità inerente il processo;
- pianificare e coordinare tutta la fase di progettazione dei corsi di formazione;
- progettazione di bandi provinciali, regionali, nazionali e comunitari;
- realizzazione di progetti studiati in risposta alle esigenze della clientela;
- progettazione di massima di un'azione corsuale;
- progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di un intervento individualizzato.

attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- gestisce la qualità inerente il processo;
- coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestisce le relazioni e gli accordi con i committenti;
- cura il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento;
- individuare le fonti d'informazione, elaborarne i dati in funzione delle vocazioni e delle attività formative dell'ente;
- presidiare il mercato della formazione trasformando gli input derivanti dal monitoraggio in input progettuali;
- stabilisce contatti con la regione e la provincia e con gli altri soggetti pubblici coinvolti nell'attuazione delle politiche del lavoro e della formazione;
- costituzione di partenariati ed accordi di collaborazione con altri soggetti;
- effettuare le verifiche, riesami di progetto laddove previsto, gestire le eventuali modifiche ai progetti e supportare dg nella validazione degli stessi;
- coordinare l'erogazione dei servizi, con la collaborazione dei docenti, pianificandone la qualità e monitorandone continuamente sia lo stato di avanzamento che la corretta esecuzione delle operazioni;
- assicurare il rispetto della tempistica pianificata per le attività formative, attraverso una verifica puntuale dell'evoluzione delle stesse;
- collaborare con la direzione, per quanto necessario, per la gestione delle modifiche al contratto;
- gestire tutte le non conformità e anomalie che si verificano nel corso dell'erogazione dei servizi, secondo quanto previsto.