



*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 srl, d’ora in avanti denominato Afor srl 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 srl 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 srl 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 srl 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 srl è una società di recente costituzione (2004) espressione di un gruppo di esperti di alto profilo.

La Formazione Professionale è l'unico ambito in cui la Società ha sviluppato le proprie attività.

In particolare gli ambiti formativi – per i quali Afor srl risulta attualmente Accreditata presso la Regione Abruzzo – oggetto dell'offerta riguardano:

- Formazione Continua e Permanente

In particolare 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, LSU.

L'Organizzazione, predispone ed attua attività di formazione specifica ed integrata per la Sicurezza sul Lavoro.

In particolare, in conformità a quanto stabilito dalla contrattazione collettiva nazionale stipulata dalle Associazioni Nazionali cui aderiscono quelle territoriali nonché dalla contrattazione integrativa stipulata dalle Associazioni territoriali medesime, tale formazione si rivolge a:

- Lavoratori che si inseriscono per la prima volta nel Mercato del lavoro;
- Lavoratori assunti con contratto di apprendistato o di formazione lavoro;
- Lavoratori occupati;
- Coordinatori in materia di sicurezza e salute, rappresentante dei lavoratori per la sicurezza ed Responsabili del servizio di protezione e prevenzione.

Afor srl si avvale di Personale qualificato e costantemente aggiornato. L'Ente conta di:

- un (1) professionista che presta il proprio servizio per la Funzioni di Responsabile di Processo (Direttore) per mezzo di contratto di collaborazione coordinata e continuativa nelle modalità previste dalla Normativa vigente in materia di Accreditamento degli Enti di Formazione;
- quattro (4) dipendenti che svolgono i diversi ruoli all'interno dell'Organigramma aziendale ed ai quali è applicato C.C.N.L. della Formazione Professionale;
- collaboratori esterni che mettono a disposizione dell'Organismo le proprie conoscenze e competenze e le proprie prestazioni al fine di arricchire i servizi formativi dell'Ente stesso.

L'Organizzazione fa in modo che il personale che esegue attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto/servizio esegua tali attività in relazione al grado d'istruzione, all'addestramento ricevuto e/o all'abilità ed esperienza accertata.

La struttura formativa della società, di recentissima realizzazione, è ubicata all'interno di un immobile commerciale situato nella principale via di accesso alla

città di San Salvo e soddisfa un bacino che comprende tutta la zona del vastese e nord Molise. I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati con parcheggi disponibili e scivoli per disabili. I locali della sede formativa sono composti da uffici ampi ed accessibili, da bagni idonei anche per i disabili e da due aule formative.

Le aule hanno impianti di videoproiezione e videoconferenza multimediale, oltre a lavagne luminose e lavagne a fogli mobili. L'aula informatica è dotata di postazioni PC con collegamento internet ADSL fruibile contemporaneamente da tutti gli utenti. I supporti hardware e di stampa sono di ultima generazione. Le aule didattiche sono dotate di sedie con braccioli e tavoletta scrittoio.

### **Livello operativo**

La società Afor srl, pur non essendo ancora certificata in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, per uso interno sta già adottando le procedure di Qualità. Riguardano l'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:

	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
1	Valutazione Archivio Dati di Progetto (Efficacia della Progettazione)	Numero di Progetti Approvati / Numero di Progetti Presentati	100 %	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	Min. 1500 ore	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	100%	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	0	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)	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

9	Indice Generale di Soddisfazione Utente	Valore medio tra i punti 4, 6 e 8 della presente tabella	4	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 srl 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 comunicate 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 srl 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 del Servizio o del Responsabile Commerciale.

## **Condizioni di trasparenza**

La presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa viene messa a disposizione dell'Utenza attraverso l'affissione della stessa nell'Aula Didattica, nel Laboratorio

Informatico/Linguistico e nella Reception della sede di Afor srl ed attraverso la pubblicazione sul sito web dell'Organismo di Formazione [www.aforabruzzo.it](http://www.aforabruzzo.it).  
La pubblicizzazione della presente avrà luogo dal giorno successivo all'invio dell'Istanza di Accreditamento alla Regione Abruzzo.

Il Riesame del Sistema 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.

L'Organismo si impegna a revisionare almeno una volta l'anno il presente documento. L'effettuazione delle Revisioni periodiche è competenza della Direzione di concerto con il Responsabile dell'Erogazione del Servizio.

Qualora lo stesso necessiti di essere aggiornato, dopo l'aggiornamento, la nuova Carta di Qualità dovrà essere pubblicata nuovamente nelle modalità (canali, tempi e procedure) sopra indicate.

Validazione della Direzione

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Validazione del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

Data \_\_\_\_\_

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;
- Pubblicizza 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.