



FORMAPI S.r.l.

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Rev. 1 del 23-4-18

Firma



PREMESSA

FORMAPI S.r.l. è un Ente di Formazione accreditato presso la Regione Abruzzo codice 0141-01062012-DL24-101-000DEF-1-Y specializzato per le macrotipologie Formazione Superiore, Formazione Continua, Formazione post obbligo, IFTS e per le Utenze speciali: Soggetti Svantaggiati e Immigrati.

Formapi srl è inoltre accreditata presso i principali fondi interprofessionali: FAPI, FONDIMPRESA (sia per i corsi a catalogo che per i bandi a sistema), FONDIRIGENTI, FORMATEMP (COD. 1317.1990) e FONDOPROFESSIONI (N. REPERTORIO 56/14).

La FORMAPI S.r.l. è certificata ISO 9001-2008, settore EA 37 “Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale”, con certificato n.29125/13/S della RINA Services Spa (member IQNet).

Il presente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare gli impegni che la FORMAPI assume nei confronti dei committenti/beneficiari dei servizi formativi erogati a garanzia della qualità e della trasparenza degli stessi, a livello:

- strategico (politica della qualità ed obiettivi),
- organizzativo (predisposizione ed erogazione dell’offerta formativa),
- operativo (obiettivi e standard specifici)
- preventivo (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

LIVELLO STRATEGICO

La società ha come mission la Formazione delle persone, in modo da fornire e potenziare le loro conoscenze e capacità specifiche, metterle in grado di comprendere ed interagire con la realtà, attraverso l'organizzazione e l'attuazione di percorsi formativi e di aggiornamento professionale, finalizzati ai professionisti, ed ai loro clienti, alle imprese, in qualunque settore operanti, ad enti pubblici e privati ed ai privati cittadini.

In particolare gli obiettivi della FORMAPI S.r.l. sono:

- Porre in essere un servizio sempre efficiente e capace di innovazione
- Erogare attività formative di qualità
- Promuovere lo sviluppo e l’occupazione ponendo attenzione alle esigenze delle imprese, dei singoli e alle micro realtà locali
- Sviluppare percorsi di formazione continua efficaci
- Collaborare attivamente con soggetti diversificati (enti, associazioni, Università, e Soggetti Istituzionali)
- Promuovere la formazione dei docenti, dei tutor e di tutto lo staff attivo nella FORMAPI S.r.l.

Politica per la qualità

La Direzione della FORMAPI adotta una Politica per la Qualità che risponde in modo adeguato alle esigenze del mercato e persegue sempre più efficacemente la soddisfazione dei propri utenti/clienti.

L’ azienda e tutti i collaboratori di cui si avvale, partecipano attivamente al processo di progettazione ed erogazione dei servizi formativi al fine di soddisfare le aspettative degli utenti.

Tutta la struttura aziendale è stata attivata al fine di perseguire e mantenere il livello richiesto di qualità nel servizio reso agli utenti, attraverso azioni pianificate e sistematiche.

Per sostenere la Politica della Qualità la Direzione ha divulgato a tutti i livelli tali obiettivi, in modo



da assicurarsi che le richieste dei clienti siano definite e soddisfatte, allo scopo di accrescere la soddisfazione degli stessi, intesi sia come committenti che come partecipanti ai percorsi formativi.

Obiettivi

L'Organismo di Formazione "FORMAPI" ha come finalità istituzionale la promozione, l'organizzazione e l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di:

- formazione professionale,
- qualificazione,
- riqualificazione,
- specializzazione
- aggiornamento

secondo le esigenze del mercato del lavoro.

L'Azienda ha come obiettivo la soddisfazione dei propri Clienti/utenti, in termini di qualità della formazione erogata.

L'organizzazione si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

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

- la garanzia di un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e disservizi e al miglioramento continuativo
- la garanzia della qualità come elemento determinante nel rispetto delle prescrizioni di cui alla presente carta della qualità e di migliorare il servizio reso al Clienti/Utenti;
- la garanzia di una sempre maggiore flessibilità del servizio all'utente;
- la garanzia del pieno soddisfacimento dei requisiti contrattuali definiti con l'utente;
- l'attenzione e lo spirito di collaborazione di tutto il personale verso gli aspetti della Qualità del servizio erogato;
- l'organizzazione della propria attività seguendo precise metodologie;
- un servizio di qualità che possa soddisfare ogni singola esigenza;
- il perseguimento della costante innovazione del know-how e della sua organizzazione, al fine di patrimonializzare progetti, metodi ed esperienze
- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente/utente con puntuale rilevazione del suo gradimento per singolo evento formativo erogato;
- il controllo accurato delle fasi di progettazione ed erogazione dei servizi di formazione, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- la crescita professionale del personale aziendale in termini di sviluppo delle competenze che possano contribuire sempre più alla qualità del servizio formativo erogato e a garantire livelli di apprendimento più marcati e significativi;
- il perseguimento del miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di efficienza sempre più elevati.

L'organizzazione è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità 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'Ente assicura che la politica della qualità venga:

- 1) DIFFUSA mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione, nelle aule formative e mediante pubblicazione sul sito aziendale.
- 2) APPLICATA. La sua applicazione ed efficacia viene monitorata mediante periodici Audit interni.
- 3) SOSTENUTA mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.



- 4) RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO informando tutti i beneficiari dei servizi erogati e diffondendola tramite il proprio sito internet e affissione nei locali dell'Ente e nelle aule formative.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni Generali sui servizi formativi offerti

1 Le strategie per raggiungere questi obiettivi si basano sul forte radicamento nel territorio che ci permette di valutare al meglio il tessuto socio economico locale: infatti, il rapporto costante con l'imprenditoria rende la FORMAPI S.r.l. l'interlocutore ideale per sviluppare efficacemente la formazione professionale nel tessuto produttivo locale e per rendere le azioni di politiche attive del lavoro strumenti realmente in grado di sostenere lo sviluppo economico e le necessità formative delle PMI e dei singoli individui. Il dialogo con il mondo imprenditoriale, infatti risulta fondamentale per valutare concretamente quale sia la domanda di competenze professionali richieste sul territorio e di conseguenza erogare attività formative efficaci: questo è assicurato dalla FORMAPI S.r.l grazie al monitoraggio costante dei fabbisogni delle aziende locali. La FORMAPI S.r.l. progetta percorsi formativi ad hoc per imprese o singoli partecipanti ed, ove possibile, ricerca e predispone gratuitamente la documentazione necessaria per rispondere ai bandi dei relativi finanziamenti pubblici (Fondi interprofessionali, Fondi comunitari e regionali, con particolare attenzione ai bandi del FAPI). La FORMAPI S.r.l. è, infatti, specializzata nell'analisi e progettazione di piani e progetti formativi e nella erogazione di corsi, training on the job, seminari e di tutte le tipologie didattiche più avanzate ed innovative necessarie a soddisfare la domanda formativa espressa dal mercato di riferimento.

2 Per l'identificazione delle risorse professionali viene di seguito riportato la descrizione delle figure interne e per l'organigramma funzionale si rimanda a Allegato D – bis Punto 31

La FORMAPI S.r.l. si avvale di Personale qualificato e costantemente aggiornato.

L'Ente conta (come previsto dall'art. 16 del disciplinare di accreditamento) di :

- Funzione di Responsabile di Processo (Direttore).
- Funzione di Responsabile della gestione economica e amministrativa
- Funzione di Responsabile dell'analisi dei fabbisogni
- Funzione di Responsabile della progettazione;
- Funzione di Responsabile dell'erogazione dei servizi
- 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 servizio formativo erogato esegua tali attività in relazione al grado d'istruzione, all'addestramento ricevuto e/o all'abilità ed esperienza accertata.

La struttura formativa dell'Ente è dislocata su un immobile sito in Via Piomba, n. 23 – Pescara .

In particolare l'ente dispone di uno spazio sito al piano terra dell'immobile, predisposto alle attività di formazione, e di un'area ubicata al primo piano dello stesso, utilizzata per funzioni di governo (amministrazione, ecc).

I livelli di accessibilità alla struttura sono adeguati e sono assicurati i servizi per disabili.

I locali della sede formativa sono composti da idonei uffici ed accessibili, da bagni idonei anche per i disabili, da aule formative, da laboratorio informatico/linguistico con attrezzatura definita in funzione del corso.

L'aula formativa è arredata con sedute attrezzate, sistemi informatici per l'attività stessa, è dotata di un impianto di videoproiezione.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

I fattori di qualità relativi ai servizi di offerta formativa erogati e da tenere sotto controllo sono individuati nelle attività di monitoraggio, di valutazione dei dati e di conseguente miglioramento.

In tale ottica gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del processo di erogazione dei servizi formativi sono i seguenti:

- Analisi dei fabbisogni e predisposizione degli interventi
- Progettazione e sviluppo interventi
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Valutazione del livello formativo raggiunto;
- Verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi;
- Verifica del grado di soddisfazione degli utenti
- Gestione delle risorse

Oltre ai parametri che periodicamente monitora al fine di valutare l'andamento aziendale, la Direzione provvede a tener sotto controllo anche i seguenti aspetti:

- Soddisfazione del cliente/utente (ad esempio mediante la somministrazione di appositi questionario di rilevazione del grado di soddisfazione);
- Non conformità relative al processo operativo;
- Non conformità relative ai fornitori (per monitorare l'efficienza del parco fornitori/docenti e tenere controllo il processo approvvigionamento);
- Reclami dei clienti/utenti.

al fine di definire in maniera più approfondita il corretto andamento dell'azienda.

Indicatori

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione per il controllo dei fattori di qualità individuati.

Per quanto attiene alle tecniche di monitoraggio e misurazione, all'analisi dei dati e al miglioramento continuo l'organizzazione provvede in continuo, per ogni corso erogato, ad effettuare la valutazione qualitativa e quantitativa dei risultati dell'attività e ad effettuare il monitoraggio degli indicatori definiti.

Le attività di monitoraggio, di misurazione e di valutazione includono le seguenti attività:

- Soddisfazione del cliente;
- Audits interni ed esterni;
- Monitoraggio dei processi e dei servizi erogati;
- Impiego delle statistiche ed analisi dei Dati;
- Azioni correttive/preventive e di miglioramento.

La Direzione definisce pertanto specifici obiettivi di qualità misurabili, ove possibile, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine
- dei contenuti della politica per la qualità
- delle esigenze di miglioramento continuativo
- dei requisiti per l'erogazione delle attività formative cui ottemperare.

Standard di Qualità

La Direzione, al fine di concretizzare il proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione dell'Ente:

- definisce e documenta la Politica, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie;
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal Cliente/utente o dalle norme vigenti.

In particolare l'Ente si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti/utenti vengano chiaramente recepite, individuate e ottemperate, per garantire la soddisfazione degli stessi. Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni promana necessariamente da un'attenta politica di gestione delle risorse umane, è volontà della Direzione attraverso l'efficace gestione del Sistema operativo implementato:

- promuovere una partecipazione attiva e consapevole da parte del personale, al fine di effettuare un monitoraggio continuo e efficace delle prestazioni dei processi
- promuovere una attività di formazione continua e la valorizzazione del personale
- definire obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- favorire il flusso di comunicazione all'interno dell'azienda
- gestire le informazioni
- rilevare e gestire prontamente eventuali reclami dei Clienti/utenti
- verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta
- garantire uno standard qualitativo del servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso
- rilevare opportunità di miglioramento del servizio in relazione all'attività richiesta
- attivare un flusso di scambio delle informazioni tale da indurre gli utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio prestato.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari – valutazione soddisfazione degli utenti e gestione reclami

Il personale designato attua le attività di pubblicizzazione dei corsi, come pianificato dall'équipe di progetto e di informazione in itinere, attraverso i canali individuati dall'équipe e approvati dalla Direzione.

L'erogazione dei servizi formativi prevede apposita scheda di iscrizione ai corsi o apposito formulario di adesione per i corsi finanziati, che riporta in dettaglio gli impegni che l'organizzazione e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale forma contrattuale va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività formative erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna), riscontri periodici provenienti dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore/direttore di corso con gli utenti dei servizi.

In particolare i criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente sono i seguenti:

- Analisi dei reclami cliente;
- Questionari di soddisfazione.



Il questionario è lo strumento atto a valutazione lo stato di soddisfazione dei clienti/utenti del corso e a fornire dati sensibili per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione dell'Ente.

I Reclami degli Utenti possono pervenire in forma scritta tramite le seguenti modalità:

e-mail: info@formapi.eu

fax: 0854311149

telefono: 0852121972

verranno gestite come Non Conformità a cura del Responsabile Qualità entro un termine massimo di 7 giorni a cui seguirà, se necessario e se la struttura è in possesso di tutti i dati necessari, una risposta scritta inviata secondo le modalità indicate dal segnalatore.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della presente Carta, della politica e degli obiettivi avviene tramite comunicazioni scritte, affissione in bacheca aziendale, pubblicazione sul sito web, disponibilità nelle aule e in tutti i locali accessibili al pubblico. Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità viene diffusa al pubblico, viene revisionata periodicamente o in caso di aggiornamento dell'organizzazione ed erogazione dei servizi sotto la responsabilità della Direzione dell'organizzazione. Tali revisioni sono riportate sulla copertina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

La carta della qualità, in ogni caso viene datata e firmata a cura della Direzione e del Responsabile del processo di gestione della qualità.

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.

INDICATORI DI PERFORMANCE GENERALE

Indicatore	Target richiesto	Raggiunto
Percentuale delle risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica	almeno pari al 3% del volume di affari derivante dall'attività di formazione	Abbondantemente raggiunto
Numero di ore di utenti rendicontati	pari a 70% delle ore degli utenti approvati	Abbondantemente raggiunto
Numero di discenti giunto al termine del percorso autorizzati all'avvio	pari ad almeno il 70% di quelli	Abbondantemente raggiunto
Costo totale rendicontato per le attività formative	non inferiore all'80% e non superiore al 120% del costo approvato all'inizio del progetto	Abbondantemente raggiunto
Costo rendicontato per le attività non formative	Costo almeno pari al 90% del costo inizialmente approvato	Abbondantemente raggiunto

Validazione della Direzione

Data 23-4-18

Firma