



## **FORMAPI S.r.l.**

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

Rev 1 del 20.03.2023

Firma

FORMAPI SRL  
Via Piomba, 23 - 60124 PESCARA  
Tel. e Fax 085 2121972  
www.formapi.es  
Part. IVA 01984530681



## **PREMESSA**

FORMAPI S.r.l. è l'Ente di formazione dell'API Pescara Chieti (Associazione Piccole e Medie Imprese delle Province di Pescara e Chieti aderente alla Confapi), specializzato nella Formazione Continua, Formazione Superiore ed Attività rivolte ad utenze speciali.

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 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 ai 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 di API Pescara-Chieti 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, con particolare attenzione alle aziende socie dell'API Pescara-Chieti. Inoltre, la presenza dell'API Pescara-Chieti negli organismi maggiormente collegati alle problematiche industriali (Commissione provinciale per le pari opportunità, Commissione Tripartita Regionale e Provinciale, Tavolo del Piano Strategico per Pescara, Osservatorio Regionale di Settore, Consiglio Territoriale per L'immigrazione ecc.) rende la FORMAPI S.r.l naturalmente in grado di sviluppare una più approfondita analisi delle figure professionali richieste e nello stesso tempo un ente in grado di lavorare e cooperare con i maggiori soggetti operanti sul territorio (Università, Associazioni, Enti, Istituzioni).

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.

Alle aziende aderenti all'API Pescara Chieti verranno applicate particolari agevolazioni nell'erogazione dei corsi a catalogo e verrà concertato, insieme alle stesse, ove necessario, un percorso di accesso ai fondi FAPI (a seconda delle esigenze formative dell'azienda e delle "finestre" disponibili in merito ai vari bandi in essere).

2 Per l'identificazione delle risorse professionali viene di seguito riportata 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, composto in particolare di:

- un' **aula multimediale** arredata con sedute attrezzate e dotata di un impianto di videoproiezione, adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet;
- un **laboratorio linguistico/informatico**, con attrezzatura definita in funzione del corso e dotata di 15 postazioni
- un'area utilizzata per funzioni di governo (amministrazione, direzione ecc).

I livelli di accessibilità alla struttura sono adeguati e sono assicurati i servizi per disabili (superamento di barriere architettoniche certificato, rampe e presenza di bagno idoneo anche per i disabili)

## **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 sotto 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



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 (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore/direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità e per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione della Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

#### 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.

Validazione della Direzione

Data 20.03.23

Firma

  
FORMAPI SRL  
Via Piomba, 23 - 66121 ESTERRE  
Tel. e Fax 085 2121972  
www.formapi.eu  
Part. IVA 01984530681

## FORMAPI S.r.l.

Allegato alla CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

### VERIFICA DEL RAGGIUNGIMENTO INDICATORI DI PERFORMANCE Anno 2022

<u>Numero di ore degli utenti rendicontati almeno pari al 70% del numero di ore utenti iniziali</u>					
CORSO	TOT ORE	PART	ORE*P ARTEC IPANTI	ORE EFFE TTIVE	%
DI.MA.: Digitalizzazione in Magnarapainox AV/135/22	35	4	140	140	100, 00
TR@DE E-Commerce e Digital Trnasofromation: nuovi scenari per imprese e commercio	180	15	900	861	95,6 7
A TAVOLA IN SICUREZZA 20210211BRAZ007	60	4	240	218	90,8 3
APPRENDISTATO Codice Classe BQM	40	2	80	40	50,0 0
APPRENDISTATO Codice Classe BMJ	40	2	80	76	95,0 0
APPRENDISTATO Codice Classe BOM	40	1	40	40	100, 00
AGILE TRANSFORMATION 20200411BRAZ010	120	4	480	458	95,4 2
					<b>89,6</b>



<b><u>Numero di utenti coinvolti in attività formative e/o di orientamento almeno pari all'70% del numero di utenti inizialmente previsti</u></b>			
<b>CORSO</b>	<b>PART INIZIO</b>	<b>PART FINE</b>	<b>%</b>
DI.MA.: Digitalizzazione in Magnarapainox AV/135/22	4	4	100,00
TR@DE E-Commerce e Digital Trnasofromation: nuovi scenari per imprese e commercio	15	14	93,33
A TAVOLA IN SICUREZZA 20210211BRAZ007	4	4	100,00
APPRENDISTATO Codice Classe BQM	2	1	50,00
APPRENDISTATO Codice Classe BMJ	2	2	100,00
APPRENDISTATO Codice Classe BOM	1	1	100,00
AGILE TRANSFORMATION 20200411BRAZ010	4	4	100,00
			<b>91,90</b>

**Costo totale rendicontato non inferiore all'80% del  
costo totale approvato**

<b>CORSO</b>	<b><u>COSTO TOTALE A PROGETTO</u></b>	<b><u>COSTO TOTAL E A RENDI CONTO</u></b>
DI.MA.: Digitalizzazione in Magnarapainox AV/135/22	€ 5.250,00	€ 5.250,00
TR@DE E-Commerce e Digital Trnasofromation: nuovi scenari per imprese e commercio	€ 32.400,00	€ 32.400,0 0
A TAVOLA IN SICUREZZA 20210211BRAZ007	€ 9.529,41	€ 9.529,41
APPRENDISTATO Codice Classe BQM	€ 1.040,00	€ 520,00
APPRENDISTATO Codice Classe BMJ	€ 1.040,00	€ 1.040,00
APPRENDISTATO Codice Classe BOM	€ 520,00	€ 520,00
AGILE TRANSFORMATION 20200411BRAZ010	€ 19.058,82	€ 19.058,8 2

€  
 68.318,2  
 3                      **99,40%**

**Numero di allievi che ha conseguito l'attestato/qualifica non inferiore al 90% del numero degli allievi che ha terminato il corso.**

<b>CORSO</b>	<b><u>ALLIEVI TOT A CONCLUS IONE</u></b>	<b><u>ALLIEV I CON ATTEST ATO</u></b>
DI.MA.: Digitalizzazione in Magnarapainox AV/135/22	4	4
TR@DE E-Commerce e Digital Trnasofromation: nuovi scenari per imprese e commercio	14	14
A TAVOLA IN SICUREZZA 20210211BRAZ007	4	4
APPRENDISTATO Codice Classe BQM	1	1
APPRENDISTATO Codice Classe BMJ	2	2
APPRENDISTATO Codice Classe BOM	1	1
AGILE TRANSFORMATION 20200411BRAZ010	4	4
	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>

**SODDISFAZIONE UTENTI. VOTO MEDIO**  
**SODD. SUPERIORE A 6**

<b>CORSO</b>	<b>ALLIEVI</b>	<b>ALLIEVI I SODDI SFATTI</b>
DI.MA.: Digitalizzazione in Magnarapainox AV/135/22	4	4
TR@DE E-Commerce e Digital Trnasofromation: nuovi scenari per imprese e commercio	14	14
A TAVOLA IN SICUREZZA 20210211BRAZ007	4	4
APPRENDISTATO Codice Classe BQM	1	1
APPRENDISTATO Codice Classe BMJ	2	2
APPRENDISTATO Codice Classe BOM	1	1
AGILE TRANSFORMATION 20200411BRAZ010	4	4
	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>

100,00%

Pescara, 20.03.2023