



# SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

## "Carta di Qualità dell'offerta formativa"

Norma Europea UNI EN ISO 9001:2015

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



---

UNI EN ISO **9001:2015**

# INTRODUZIONE

La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari. Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ) ha l'autorità e la responsabilità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

## 1 – LIVELLO STRATEGICO

### 1.1 POLITICA DELLA QUALITA'

La Teamservice srl nasce nel 1999 creata da manager con esperienza ultradecennale e ha acquistato una notevole esperienza e un consolidato know-how in tutti i settori in cui opera. Ha come fine sociale (missioni) la distribuzione di soluzioni informatiche innovative, flessibili e puntualmente aggiornate in funzione delle novità normative e dell'evoluzione tecnologica, progettazione e realizzazione di interventi di formazione, qualificazione aggiornamento e sviluppo delle risorse umane in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati e dalle imprese. Inoltre sempre più si sta affermando come referente formativo per la progettazione e la realizzazione di piani formativi annuali per aziende.

La ricerca di un sistema di gestione per la qualità che determini la realizzazione di servizi conformi alle specifiche aspettative dei Clienti e la soddisfazione delle altre parti interessate (risorse umane, fornitori) è stata sempre tra i principali obiettivi aziendali. La scelta, quindi, di introdurre nel 2002 un Sistema per la Gestione della Qualità riferito alla norma UNI EN ISO 9001:2000 è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara e univoca lo svolgimento del lavoro, utilizzando un documento di riferimento (il Manuale Gestione Qualità), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse, stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati e ridurre di conseguenza il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela.

La Teamservice ora è sempre pronta ad approcciarsi al meglio alle evoluzioni della normativa UNI EN ISO 9001.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione della Politica per la Qualità, possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano in azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia aziendale e all'immagine guadagnata "sul campo".

**Obiettivi della politica:** le risorse, con le loro competenze ed esperienze professionali, costituiscono il patrimonio della Teamservice. Tutti gli obiettivi dell'Azienda, infatti, sono raggiunti mediante l'integrazione organizzativa del lavoro dei singoli. Obiettivo principale dell'organizzazione è pertanto gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle attività dell'organizzazione. Tale obiettivo può essere raggiunto solo formando ed informando il personale in maniera da renderlo consapevole degli obiettivi aziendali e dei modi per perseguirli, prestando inoltre attenzione alle osservazioni avanzate dagli operatori che, poiché a diretto contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

I rapporti di reciproco beneficio con i fornitori consentono di incrementare la capacità di creare valore per i clienti. La soddisfazione del cliente si traduce in successo per la Teamservice e opportunità di crescita per i fornitori coinvolti.

Altri obiettivi della Teamservice legati al settore formazione sono:

- Ricepire i bisogni formativi del mondo del lavoro e porsi come soggetto attivo di promozione verso il territorio;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il coinvolgimento di persone e di aziende, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;

- Realizzare interventi formativi di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;
- Trasmettere agli allievi un know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- Rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati, costruiti intorno al cliente ed alle sue effettive necessità;
- Far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro;
- Accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo. Per fare questo l'azienda si pone come anello di congiunzione tra la formazione scolastico-istituzionale e le richieste professionali del mercato del lavoro;

### **Linee guida per il conseguimento degli obiettivi:**

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Rispetto delle normative che definiscono il servizio da effettuare;
- I metodi di organizzazione del lavoro devono orientarsi alla valorizzazione del capitale umano, incoraggiare la creatività e lo spirito di iniziativa dei singoli, stimolare il lavoro di squadra e la formazione di reti, formali e informali. La motivazione dei singoli è una condizione indispensabile per la qualità del servizio.
- La condivisione degli obiettivi aziendali e la reciproca fiducia debbono improntare lo svolgimento di tutte le attività aziendali. La flessibilità, individuale e organizzativa, costituisce in elemento fondamentale per la competitività dell'impresa.
- La continua attenzione all'individuazione e alla comprensione delle esigenze e delle aspettative dei clienti deve caratterizzare la fornitura dei servizi ai clienti. Il costante monitoraggio e la misura della soddisfazione dei clienti sono indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi erogati.

- Il controllo del processo, volto alla correzione sistematica dei difetti rilevati ed alla prevenzione dei potenziali problemi inerenti la qualità dei prodotti/servizi e dei processi di progettazione, deve divenire parte integrante del nostro lavoro quotidiano.
- I rapporti di collaborazione con i fornitori devono essere improntati alla chiarezza nelle informazioni, all'apertura nell'individuazione delle azioni congiunte e allo sviluppo e miglioramento delle capacità reciproche di realizzare nuove soluzioni e servizi.
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti dell'organizzazione circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità Aziendale;
- Azioni continue per ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono lo svolgimento del lavoro;
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, reclami del Cliente in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nelle attività effettuate;
- Formalizzare il patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un problema non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle problematiche.

La Direzione Generale è mantenuta costantemente aggiornata dal Rappresentante della Direzione sull'andamento del Sistema (anche grazie ad appropriate valutazioni statistiche sui dati di rilievo) e imposta di riflesso le proprie strategie economiche e di mercato.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto.

In questo modo tutta l'organizzazione aziendale, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti dal mercato.

### **Conclusioni:**

- La Teamservice è fondata sulla qualità dell'operato delle risorse umane coinvolte che sono sicuramente il primo asset aziendale e alle quali bisogna porre la massima attenzione nell'attuazione di una efficace politica di valorizzazione e crescita delle persone, creando un ambiente lavorativo stimolante nel quale vengono premiate le capacità di ognuno.
- Si rende necessaria dunque una presa di coscienza del proprio ruolo aziendale e degli obiettivi da raggiungere, operando con spirito di squadra e stimolando una comunicazione diretta tra le varie funzioni.
- Offrire un servizio di qualità è l'unica strada da percorrere per crescere ed essere competitivi su un mercato in continua evoluzione.

## 2 – LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 AREE DI ATTIVITA'

Teamservice opera nel campo della formazione professionale da oltre 10 anni con un'offerta formativa costituita inizialmente da corsi di formazione di base con qualifica regionale, successivamente integrata con percorsi formativi di tipo avanzato e professionalizzante volti a preparare figure professionali all'avanguardia, al fine di innovare e qualificare il processo di crescita dell'imprenditoria locale, in un'ottica di valorizzazione delle risorse umane. In particolare, la crescita territoriale viene incentivata offrendo alle aziende del territorio programmi formativi sempre più rivolti alla formazione continua, finanziati tramite il F.S.E. e le risorse messe a disposizione dai Fondi Interprofessionali.

L'attività formativa è rappresentata da:

- Formazione professionale: interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione, realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza;
- Formazione Superiore: interventi volti a fornire alla popolazione in età attiva una formazione post-diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; interventi ad integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- Formazione continua (finanziata principalmente da fondi interprofessionali): interventi formativi rivolti a soggetti occupati, in Cassa Integrazione e Guadagni e Mobilità, disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, apprendisti. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie). Gli interventi formativi prevedono altresì il sostegno, mediante attività formative, di consulenza promozione e sensibilizzazione alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del

lavoro. E' previsto l'impiego di politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

L'attività formativa sopra descritta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione delle attività;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

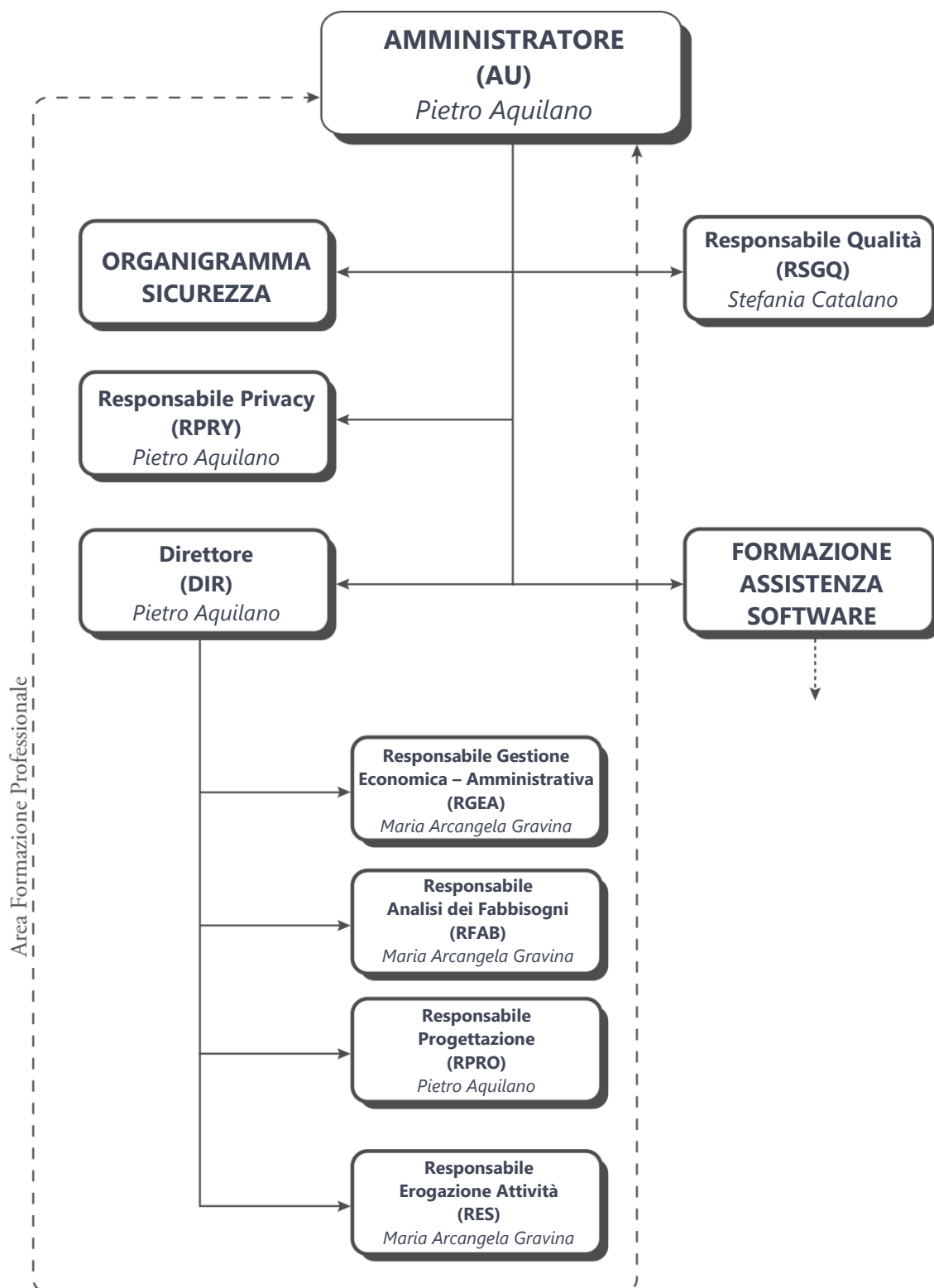
In merito alla progettazione e all'erogazione dei corsi stessi, TSV ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 SETTORE EA 37 attestante l'alta qualità dei servizi offerti agli utenti finali, sia in fase di progettazione che di erogazione dei corsi. I corsi vengono quindi progettati ed erogati seguendo delle precise procedure ed istruzioni operative, sulla base di un iter già sperimentato e validato.

## **2.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI**

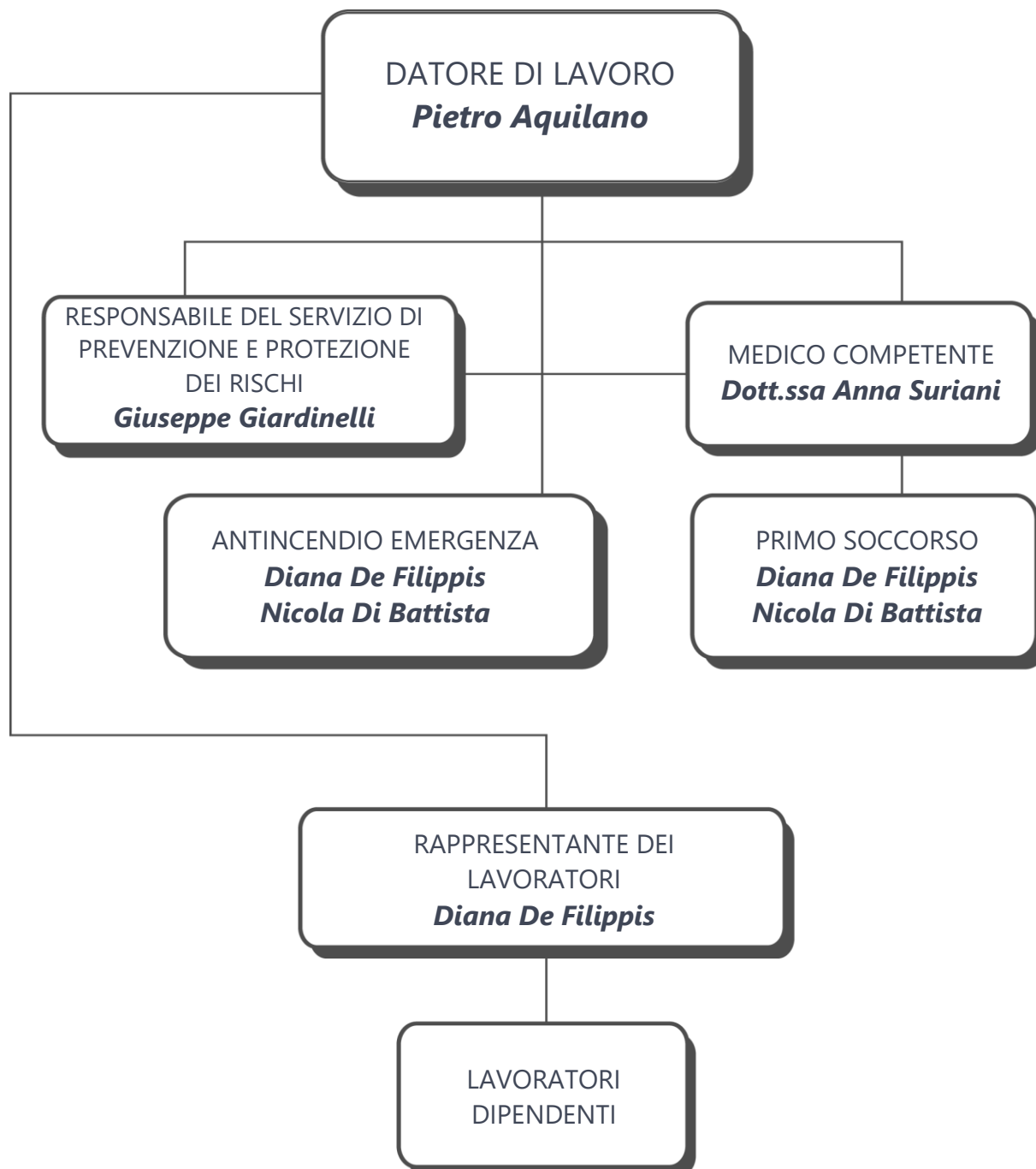
Per le aree di attività offerte, la Teamservice dispone di professionalità e competenze adeguate alla loro progettazione, gestione, rendicontazione e controllo. Si riporta di seguito l'organigramma aziendale nominativo e il mansionario, con la precisa indicazione di compiti e responsabilità.



# ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



# ORGANIZZAZIONE SICUREZZA



# MANSIONARIO AZIENDALE

- **AMMINISTRAZIONE UNICO (AU)**

**PIETRO AQUILANO**

- Rappresenta legalmente l'azienda e ha potere di firma su tutta la documentazione contrattuale e fiscale;
- Definisce la Politica della qualità e le strategie organizzative, commerciali e gli standard di servizio;
- Si occupa della selezione del personale;
- Autorizza la collaborazione nelle sue varie forme con personale docente, codocente e di supporto al servizio di formazione professionale offerto, in collaborazione con il direttore della formazione, utilizzando le procedure, istruzioni e dispositivi strutturali e documentati, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- Approva i piani di formazione del personale;
- Gestisce il reclamo del cliente;
- Collabora e approva la documentazione inerente il sistema qualità.

- **DIRETTORE (DIR)**

**PIETRO AQUILANO**

- Dirige il ramo d'azienda "Formazione";
- Definisce le strategie organizzative e commerciali del ramo d'azienda "Formazione";
- Si occupa della selezione del personale docente, codocente e di supporto al servizio formazione professionale offerto, da far autorizzare dall'amministratore unico, utilizzando le procedure, istruzioni e dispositivi strutturali e documentati, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio "Formazione";
- Pianifica e gestisce le relazioni con le imprese, le istituzioni (con particolare riferimento agli enti finanziatori), i servizi per l'impiego e gli attori locali;

- Si occupa della selezione e gestione delle varie partnership a livello nazionale ed europeo;
- Si occupa della promozione e della attività del ramo d'azienda "Formazione", curando altresì l'immagine aziendale;
- Si aggiorna sull'evoluzione delle leggi relative alla formazione aziendale;
- Approva gli ordini sia all'acquisto di materiali, che all'approvvigionamento di servizi aziendali.

- **RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICA – AMMINISTRATIVA (RGEA)**

**MARIA ARCANGELA GRAVINA**

- Coordina e supervisiona la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali;
- Effettua il controllo economico sulle attività effettuate;
- Si occupa della rendicontazione delle spese con particolare riferimento ai finanziamenti pubblici nazionali ed europei;
- Collabora con RPRO alla redazione del budget preventivi e consultivi;
- Provvede a verificare la validità dei budget stessi in corso d'opera e, con l'aiuto del coordinatore del corso, richiede variazioni nel caso in cui queste si rendessero necessarie;
- Cura i rapporti economici con i fornitori e con i clienti, con la Regione Abruzzo e gli altri enti pubblici seguendo le regole di archiviazione e protocollazione previste nel sistema di gestione della qualità;
- Gestisce i rapporti con le banche e consulenti;
- Provvede alla elaborazione di lettere di incarico, contratti e convenzioni con i soggetti interessati alle attività formative nell'aspetto attuativo;
- Provvede a produrre la documentazione necessaria al revisore contabile per effettuare le revisioni intermedie e finali di ogni singolo corso e collabora con il revisore per la produzione del modello da inviare alla Regione Abruzzo;
- Si occupa della qualità inerente il processo di amministrazione;

- **RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI (RFAB)**

**MARIA ARCANGELA GRAVINA**

- Si aggiorna sull'evoluzione delle leggi relative alla formazione aziendale, tramite lo studio di bollettini ufficiali ed altre pubblicazioni;
- Studia e analizza le condizioni di fattibilità dei diversi progetti;
- Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Si occupa della rilevazione dei fabbisogni;
- Definisce la strategia formativa sulla base degli output dell'analisi del fabbisogno;
- Gestisce la qualità inerente il processo di analisi dei fabbisogni;

- **RESPONSABILE PROGETTAZIONE (RPRO)**

**PIETRO AQUILANO**

- Redige e gestisce la Progettazione di massima;
- Redige e gestisce la Progettazione al dettaglio;
- Redige i progetti individualizzati su commessa;
- Redige i budget di riferimento ai progetti di cui sopra, in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- Gestisce la documentazione del sistema di gestione della qualità inerente il processo;

- **RESPONSABILE EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' (RES)**

**MARIA ARCANGELA GRAVINA**

- Coordinamento delle risorse umane;
- Coordinamento delle risorse tecnologiche;
- Coordinamento delle risorse finanziarie;
- Si occupa del monitoraggio delle azioni formative e dei programmi;
- Si occupa della valutazione delle azioni formative;
- Identifica i processi e le azioni di miglioramento;

- Si occupa di programmare ed organizzare l'attività didattica, redigendo il piano commesse, così come previsto dal sistema di gestione per la qualità;
- Si occupa di attuare un raccordo con i docenti (individuazione, patteggiamento modalità attuative, integrazione tra i diversi interventi);
- Stabilisce il materiale da utilizzare nello svolgimento dei corsi, valuta le apparecchiature necessarie al regolare svolgimento delle lezioni;

- **RESPONSABILE DELLA QUALITA' (RSGQ)**

***STEFANIA CATALANO***

E' una funzione di staff, a supporto dell'intera organizzazione aziendale.

- Coordina tutte le attività legate alla gestione del Sistema Qualità dell'azienda: redazione e aggiornamento del manuale della Qualità e di tutta la documentazione relativa; aggiornamento e distribuzione dello stesso materiale.
- Predisporre e pianifica le verifiche ispettive interne della qualità;
- Indice e coordina le riunioni del riesame della direzione;
- Coordina l'iter delle azioni, correttive e preventive;
- Effettua la valutazione dei fornitori e mantiene aggiornata la documentazione di riferimento.

- **RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)**

***GIUSEPPE GIARDINELLI***

E' una funzione di staff, a supporto dell'intera organizzazione aziendale in stretta collaborazione con AU.

- E' il responsabile del recepimento in azienda del D.Lgs 81/08 e successive modifiche;
- Controlla e mantiene aggiornata la documentazione di valutazione dei rischi;

- **RESPONSABILE PRIVACY**

**PIETRO AQUILANO**

- Redige il DPS e le eventuali modifiche ed aggiornamenti necessari;
- Si occupa di inviare informative ai membri interni all'azienda, a clienti e fornitori e a chiunque abbia interesse;
- Si occupa dell'archiviazione dei documenti interni all'azienda secondo la normativa di riferimento.

## **2.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI**

Per la gestione delle attività formative, vengono utilizzati attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati e si dispone di aule e laboratori dedicate alle attività formative. Si riporta di seguito l'elenco delle attrezzature e degli strumenti utilizzati:

- Locali accreditati a norma di legge: aule didattiche, laboratorio didattico, segreteria, direzione, servizi;
- Laboratorio informatico attrezzato con banchi, sedie, PC con software per il back office, Videoproiettori, stampanti, scanner, rete internet ADSL, lavagna magnetica, lavagna a fogli mobili, climatizzazione;
- Aula attrezzata con banchi, sedie, Videoproiettori, stampanti, scanner, lavagna magnetica, lavagna a fogli mobili, climatizzazione;
- Segreteria e direzione attrezzate con scrivanie, sedie, stampanti, scanner, fotocopiatrici, climatizzazione.

All'avvio di ogni attività formativa, Teamservice si impegna a consegnare ai partecipanti copia della Carta della Qualità dei servizi formativi offerti, la documentazione riguardante il servizio offerto, i nominativi e i recapiti dei responsabili da contattare per ogni tipo di evenienza, tutte le modalità di accesso e valutazione finale comunicandone l'esito.

## 3 – LIVELLO OPERATIVO

### 3.1 FATTORI DI QUALITA'

I percorsi formativi sono costantemente sottoposti ad attività di monitoraggio e valutazione, entrambe rivolte al continuo miglioramento dell'erogazione del servizio progettato. Tale processo di valutazione e controllo si attua attraverso le seguenti attività:

- Pianificazione;
- Misurazioni e monitoraggi continui;
- Gestione delle non conformità;
- Analisi dei dati;
- Miglioramento continuo;

I fattori di qualità per i quali vengono attuate le fasi di monitoraggio e controllo sono tutti riconducibili al principio della Qualità Totale, attraverso il quale si intende trasmettere conoscenza, orientare, precedere e soddisfare le aspettative dei committenti/beneficiari che si evolvono in modo continuo nel tempo. Il miglioramento continuo e l'innovazione sono i due strumenti usati dalla Teamservice per perseguire questo obiettivo. Si riportano di seguito i fattori di qualità presidiati da Teamservice nelle fasi di monitoraggio e valutazione e individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

#### **Fattori di qualità relativi all'organizzazione:**

- Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari: evidenzia la capacità di pianificare e progettare le attività in tempo utile, con particolare riferimento ad attività finanziate
- Attenzione al contesto di riferimento: evidenzia la capacità di interrelazione con il territorio
- Chiarezza e completezza dell'attività di formazione nella fase ex-ante: evidenzia la capacità di diffondere e promuovere finalità ed obiettivi presso i committenti/beneficiari

#### **Fattori di qualità inerenti l'efficace gestione del Sistema Qualità:**

- Gestione delle non conformità: verifica l'effettiva attuazione di procedure e istruzioni;
- Gestione delle azioni preventive e correttive intraprese: verifica l'effettivo controllo attuato dai responsabili aziendali sulle attività svolte;



- Attuazione delle azioni correttive: verifica l'effettiva efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Gestione reclami: verifica l'effettiva efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità;

#### **Fattori di qualità inerenti l'efficacia della progettazione:**

- Gestione gare pubbliche: verifica l'effettiva qualità della progettazione di massima;
- Efficacia progettazione: verifica l'effettiva qualità della progettazione di massima;
- Gestione clienti Formazione: verifica l'effettiva attenzione del cliente;

#### **Fattori di qualità inerenti la soddisfazione dei partecipanti**

- Soddisfazione dei partecipanti: verifica l'effettivo livello di gradimento dei partecipanti alle attività formative;

#### **Fattori di qualità inerenti l'andamento delle attività didattiche:**

- Valutazione dei docenti: indica nello specifico il gradimento da parte dei partecipanti per ogni singolo docente;
- Valutazione dei materiali forniti: indica nello specifico il gradimento da parte dei partecipanti in relazione al materiale distribuito;
- Andamento didattico: indica l'effettiva incidenza nelle conoscenze e nelle competenze dei partecipanti delle attività didattiche;

#### **Fattori di qualità inerenti l'effettiva riuscita dell'intervento formativo:**

- Attenzione agli esiti occupazionali: verifica l'effettivo grado di occupabilità delle figure professionali in uscita dai percorsi formativi ;
- Miglioramento nelle attività lavorative: verifica l'effettivo miglioramento nello svolgimento delle attività lavorative dei partecipanti;

#### **Fattori di qualità inerenti le risultanze amministrative dell'intervento formativo:**

- Gestione della rendicontazione, sia per le attività formative che non formative: verifica l'effettiva capacità di previsione di spesa;

## 3.2 INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

I fattori di qualità sopra riportati sono oggetto di valutazione e monitoraggio continui al fine di verificarne la rispondenza con gli standard di qualità. Per ogni fattore di qualità, infatti, è previsto un livello standard da rispettare. Il calcolo del valore viene effettuato sulla base di indicatori di qualità. La tabella sottostante riporta per ogni fattore di qualità l'indicatore di riferimento, il livello standard da raggiungere e lo strumento di verifica utilizzato.

| FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI   | STANDARD DI QUALITÀ                        | STRUMENTI DI VERIFICA                        |
|--|--|--|--|
| Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari | Numero di giorni intercorrenti tra la data di richiesta/pubblicazione bando e la formulazione della proposta formativa | Tempi previsti dalla pubblicazione         | Rilevazione a campione dei tempi di risposte |
| Efficacia progettazione  | Numero di esclusioni da gare pubbliche a causa di documenti errati o mancanti  | 0  | Conteggio effettivo                          |
| Efficacia progettazione  | Numero di gare pubbliche vinte/numero totale progetti presentati   | > 50%                                      | Conteggio effettivo                          |
| Chiarezza e completezza attività di informazione                   | Adeguate diffusione Carta della Qualità  | Visione della qualità da parte dell'utenza | Controllo a campione                         |
| Gestione delle non conformità                                      | Numero non conformità rilevate   | < 5  | Conteggio effettivo                          |

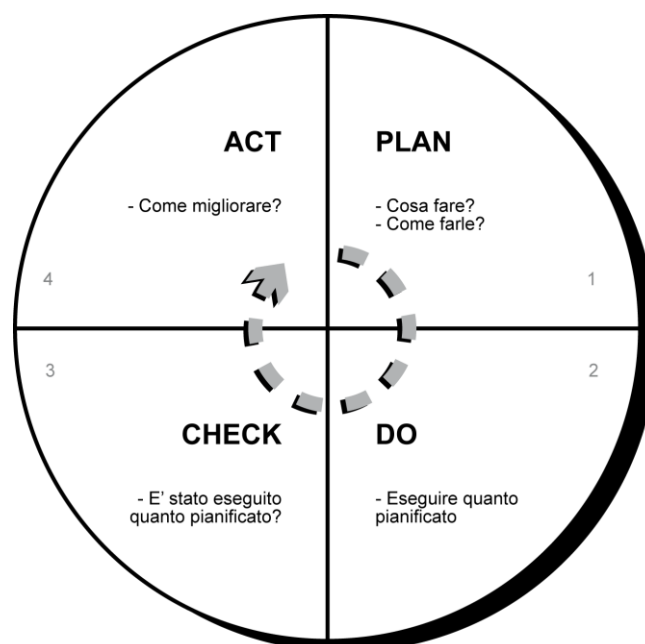
|   |  |     |                      |
|---|--|-----|----------------------|
| Gestione azioni preventive e correttive | Numero azioni preventive e correttive intraprese   | 8   | Conteggio effettivo  |
| Attuazione azioni correttive            | Numero giorni necessari all'attuazione dell'azione correttiva  | < 7 | Controllo a campione |
| Gestione reclami                        | Numero reclami/numero commesse   | 0   | Controllo a campione |
| Livello di abbandono                    | Numero di ore degli utenti rendicontati/ numero di ore degli utenti approvati da progetto  | 70% | Conteggio effettivo  |
| Livello di abbandono                    | Numero utenti finali (più quelli che hanno trovato occupazione e quelli che sono passati ad altri canali dell'istruzione)/ numero utenti | 70% | Conteggio effettivo  |
| Successo formativo                      | Numero di allievi che hanno conseguito l'attestato/ qualifica  | 90% | Conteggio effettivo  |
| Successo formativo                      | Livello di soddisfazione degli utenti al termine del corso di formazione   | 90% | Conteggio effettivo  |
| Efficienza progettuale                  | Totale spese rendicontate/ totale spese previste- approvate  | 80% | Conteggio effettivo  |

|                                |   |                  |                                 |
|--------------------------------|---|------------------|---------------------------------|
| Valutazione docenti            | Media voti inerenti i docenti espressi dagli utenti tramite customer satisfaction | > 7 (voto medio) | Interviste ad almeno 80% utenti |
| Soddisfazione dei partecipanti | Media dei voti espressi dagli utenti tramite customer satisfaction                | > 7 (voto medio) | Interviste ad almeno 80% utenti |

### 3.2 MONITORAGGIO E VERIFICHE

Nell'ottica del miglioramento continuo, la Teamservice provvede periodicamente al monitoraggio degli indicatori sopra riportati. La valutazione viene effettuata tramite software dedicati all'analisi dei dati rilevati, grazie alla costante tenuta sotto controllo delle informazioni. In particolare, la Direzione, in accordo con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e le altre figure di responsabilità previste nell'organizzazione, provvede al riesame dei suddetti elementi alla fine di ogni annualità e al termine di ogni attività formativa.

Le attività di miglioramento sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema del PLAN-DO-CHECK-ACT, di seguito riportato:



PLAN: l'organizzazione stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti del Cliente e con le Politiche dell'organizzazione stessa

DO: l'organizzazione da attuazione ai processi

CHECK: l'organizzazione provvede a monitorare e misurare i processi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo sviluppo, erogazione e controllo del servizio e ne riporta i risultati

ACT: l'organizzazione adotta azioni per migliorare in modo continuativo le prestazioni dei processi

## **4 – LIVELLO PREVENTIVO**

### **4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

I committenti/beneficiari degli interventi vengono tutelati dalle procedure interne all'organizzazione, pianificate sulla base del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nello specifico, l'organizzazione s'impegna ad attuare le seguenti azioni a tutela dei committenti/beneficiari degli interventi:

- Effettuare un riesame della direzione dopo ogni verifica ispettiva e comunque ogni qual volta se ne sentisse la necessità;
- Attuare azioni preventive e correttive per risolvere le non conformità, con particolare riferimento al reclamo del cliente;
- Monitorare i processi in corso per valutare continuamente il livello di qualità raggiunto;
- Valutare e monitorare i fornitori;

Tali obiettivi, sono formalizzati sul Piano di Miglioramento aziendale sul quale vengono riportati anche il piano di azioni (correttive o preventive) responsabilità e tempi di attuazione ad essi relativi.

In caso di scostamenti dagli obiettivi, la Direzione provvede a pianificare interventi di correzione.

La Direzione definisce, in accordo con le altre funzioni aziendali, specifici obiettivi misurabili, per pertinenti livelli e in corrispondenza dei processi ritenuti critici. Tali obiettivi sono elaborati come

possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine, coerentemente con la politica per la qualità. È compito di ciascun responsabile di funzione interessare i propri collaboratori, al fine di generare il processo di coinvolgimento e motivazione di tutto il personale.

Tali obiettivi sono formalizzati sul Piano di Miglioramento aziendale sul quale vengono riportati anche gli impegni per ciascuno di essi e la funzione aziendale preposta al suo controllo e riesame. Eventuali scostamenti dagli obiettivi sono analizzati in sede di riesame della direzione, durante il quale si provvede a pianificare interventi di correzione.

In particolare l'Organizzazione si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono stati definiti e documentati i criteri e le modalità operative di gestione dei Reclami trasmessi all'Organizzazione e il monitoraggio del livello soddisfazione del Cliente. Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità nello sviluppo e/o erogazione del Servizio e/o l'insoddisfazione dei Clienti sul Servizio erogato, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.

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 Qualità 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 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'Organizzazione
- gestire le informazioni
- rilevare la soddisfazione del Personale
- rilevare e gestire prontamente eventuali Reclami dei Clienti
- 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

- individuare eventuali Gap tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita o Attesa
- rilevare opportunità di Miglioramento del Servizio in relazione all'attività richiesta
- attivare un flusso comunicativo "di scambio delle informazioni" tale da indurre gli Utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per Migliorare la Qualità del Servizio prestato.

## 5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della presente Carta della Qualità dei servizi formativi avviene tramite l'affissione in bacheca aziendale, la diffusione su rete informatica, la disponibilità nelle aule e in segreteria, formazione e riunioni periodiche. Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente. Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità dei servizi formativi viene diffusa al pubblico, viene revisionata annualmente dalla Direzione in accordo con il Responsabile di Gestione per la Qualità e le altre figure di Responsabilità presenti nell'organizzazione, e tali revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

Data di aggiornamento del documento

Firma del Responsabile  
Analisi dei Fabbisogni

*Vasto, 24 gennaio 2020*

---