



**Dipartimento: Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro,
dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università
Servizio: Servizi per il Lavoro, Garanzia Giovani**



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 della qualità:

L'organismo di formazione Anbeca 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. Anbeca 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 Anbeca 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 nell'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. 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, come:

L'organismo di formazione Anbeca, espressione di un gruppo di esperti di alto profilo, nasce nel 2013.

Gli ambiti formativi per i quali Anbeca risulta attualmente accreditata presso la Regione Abruzzo sono:

- Formazione Continua e Permanente
- Formazione Superiore
- Orientamento al lavoro
- Utenze Speciali (detenuti, ex detenuti, immigrati ecc...)

Le attività di formazione sono rivolte a:

- Giovani inoccupati o disoccupati da avviare a lavoro ivi comprese le utenze speciali
- Giovani diplomati o laureati
- Giovani titolari di contratti di apprendistato o formazione teorica
- Personale (operai, impiegati tecnici, quadri e dirigenti) dipendente da imprese
- Lavoratori in mobilità

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

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

Anbeca dispone di 1 sede situata nel comune di Vasto (CH) in Piazzale Smargiassi,10

La sede è ubicata in un immobile a piano terra situato nei pressi del centro della città di Vasto. I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati mediante parcheggi disponibili e scivolo per disabili.

La sede è composta da:

- Uffici destinati alle seguenti attività: direzione, amministrazione, colloqui, banche dati, segreteria
- 2 aule formative dotate di computer, LIM, scrivania docente e sedie con braccioli per allievi
- 2 laboratori dove sono disponibili tutte le attrezzature didattiche per l'erogazione di corsi per Estetista e Acconciatori
- 3 bagni

Livello operativo

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

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

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI | STANDARD DI QUALITÀ | STRUMENTI DI VERIFICA |
|---|--|---------------------|---|
| Valutazione archivio Dati di progetto | Numero di progetti approvati / numero progetti presentati | 80% | Rilevazione annuale a cura della direzione |
| Valutazione archivio rapporti di non conformità | Numero di non conformità addebitabili alla fase di progettazione | 0 | Rilevazione a campione di almeno 2 volte l'anno |
| Ore di formazione annuali | Numero di ore di formazione erogate durante l'anno | 6400 | Rilevazione annuale a cura della direzione |

| | | | |
|--|---|-----|--|
| 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 e fabbisogni |
| Livello successo formativo | Allievi qualificati alla fine del percorso formativo / allievi iscritti al primo giorno | 90% | Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi e fabbisogni |
| 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 e fabbisogni |
| Indice generale di soddisfazione utente | Valore medio | 7 | Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del responsabile dell'analisi e fabbisogni |

Livello preventivo

dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari Il modello del sistema di gestione per la qualità di Anbeca 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 infor-

mazioni forniscono dei dati da analizzare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità. I reclami dei clienti, che sono registrati tramite il modulo "rapporto di non conformità" dal responsabile dell'erogazione dei servizi vengono analizzati, dal responsabile commerciale e dalla direzione, in collaborazione con gli enti/reparti competenti, se necessario allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per l'eliminazione. La soluzione viene registrata sul "rapporto di non conformità" e comunicata agli enti interessati tempestivamente. Nel rapporto viene descritto il reclamo, i relativi provvedimenti con la registrazione della data, breve descrizione del reclamo, azione intrapresa della data di chiusura e dell'esito. Tuttavia, qualora i reclami di cui sopra non sono dovuti a carenze di Anbeca, ovvero sono stati erroneamente imputati all'azienda, le azioni correttive non vengono adottate. Viene fatto solo un commento e registrato sul rapporto di non conformità. Tutte le non conformità vengono gestite dall'organizzazione attraverso apposite azioni correttive. Le azioni correttive, intese come tutti quei provvedimenti che l'azienda intende attuare per correggere le disfunzioni organizzative risultanti dai rapporti di non conformità e dalle verifiche ispettive interne effettuate nel corso dell'anno, sono attuate al fine di correggere, modificare, prevenire le non conformità relative a: ▪ prodotto; ▪ processo; ▪ sistema qualità. L'insieme delle azioni correttive si propone di rispettare e fare rispettare quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale applicabile al sistema qualità al fine di potere garantire al cliente la qualità del prodotto e attuare il piano di miglioramento della qualità aziendale. Le azioni correttive vengono decise dalla direzione, ove necessario, al fine di assicurare che una giusta analisi delle cause e l'attivazione di azioni idonee alla risoluzione delle stesse per evitare il riproporsi del medesimo problema. Le azioni possono scaturire da: ▪ reclami da cliente; ▪ risultati di verifiche ispettive (interne ed esterne); ▪ non conformità di prodotto; ▪ non conformità di servizio; ▪ non conformità di processo; ▪ non conformità di sistema. In generale tutte le relazioni e comunicazioni con il cliente sono gestite a cura del responsabile dell'erogazione dei servizi.

Condizioni di trasparenza

La presente carta di qualità dell'offerta formativa viene messa a disposizione all'utenza attraverso l'affissione della stessa nelle aule didattiche, nei laboratori e nelle reception della sede legale della società Anbeca ed attraverso la pubblicazione sul sito web www.anbecaformazione.it. Il riesame del sistema di qualità, gli audits del sistema qualità e le variazioni del sistema possono determinare la necessità di effettuare aggiornamenti al contenuto della carta di qualità dell'offerta formativa. Anbeca si impegna a revisionare almeno una volta l'anno il presente documento. Le revisioni periodiche sono di competenza della direzione, di concerto con il responsabile dell'erogazione del servizio.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- amministra il patrimonio dell'ente e provvede all'aggiornamento ed all'inventario dello stesso, nonché supervisiona l'andamento finanziario dello stesso;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
 - definisce la politica e gli obiettivi per la qualità nel rispetto del sistema di gestione per la qualità e delle strategie dell'ente;
- presiede i riesami del sistema di gestione per la qualità, intraprendendo nel contempo le opportune azioni correttive e preventive;
- destina sufficienti risorse tecnologiche e finanziarie ai fini dell'esecuzione delle attività gestionali ed operative relative alla qualità dell'ente, provvedendo a tutti gli investimenti strutturali per il miglioramento organizzativo e produttivo;
 - garantisce l'utilizzo ottimale e lo sviluppo professionale delle risorse umane dell'ente, assegnando risorse adeguate al mantenimento del sistema di gestione per la qualità e approvando il piano di formazione
- assume il personale e risolve i rapporti di lavoro in collaborazione con il responsabile risorse umane;
- riesamina richieste di offerta da parte dei clienti, supporta il project manager nell'elaborazione delle offerte e le riesamina prima dell'emissione, acquisisce e riesamina gli ordini dei clienti committenti, gestisce le fasi di definizione e riesame delle modifiche contrattuali;
- individua opportunità di miglioramento del servizio offerto attraverso l'analisi attenta delle esigenze del mercato, dei dati di customer satisfaction e la valutazione delle azioni correttive e preventive da intraprendere
- cura i rapporti con gli enti istituzionali, con le aziende, con le associazioni sindacali e imprenditoriali;
 - stabilisce contatti con la regione e la provincia e con gli altri soggetti pubblici coinvolti nell'attuazione delle politiche del lavoro e della formazione, costituire partenariati ed accordi di collaborazione con altri soggetti;
 - gestisce le relazioni e gli accordi con i committenti; ▪ coordina le attività di progettazione di corsi a finanziamento;
 - diffonde le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; ▪ pubblica e promuove i servizi della struttura;
 - supervisiona e coordina le attività di tutte le funzioni dell'ente;
- diffonde e sostiene la politica e gli obiettivi per la qualità;
- adotta tutte le misure possibili e necessarie per garantire la corretta motivazione del personale che opera nell'ente;
- esegue la validazione del progetto formativo, con il supporto del project manager

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- cura la gestione della qualità inerente i processi economico-amministrativi;
- gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;

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

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

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

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- gestisce la qualità inerente il processo;
- coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestisce le relazioni e gli accordi con i committenti;
- cura il monitoraggio delle azioni e dei programmi;

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