

Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 *POLITICA DELLA QUALITÀ*

La **Politica della Qualità** è stabilita dalla Presidenza di TECFOR attraverso la definizione di obiettivi operativi e di Sistema Gestione Qualità (SGQ).

TECFOR, tramite il suo Presidente, si impegna a promuovere, sostenere, attuare, rivedere e migliorare continuamente un SGQ che garantisca:

La rispondenza dei servizi alle esigenze dei Clienti

1. Aree di intervento in linea con le necessità evolutive e competitive delle aziende
2. La flessibilità nella definizione progettuale degli interventi
3. Lo sviluppo di TECFOR in termini di penetrazione del mercato
4. La conformità dei processi e dei servizi aziendali alle leggi, normative nazionali ed internazionali, in particolar modo focalizzandosi sui requisiti di Accreditamento richiesti dagli enti Regionali nell'ambito della Formazione continua dei lavoratori.

Il miglioramento continuo

1. Offrire ai propri Clienti l'accesso a canali per finanziare le attività formative;
2. Mantenere la Certificazione Qualità da parte di ente terzo
3. Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti
4. Aggiornare le risorse di struttura sugli aspetti professionali e metodologici

La suddetta Politica per la Qualità viene diffusa al Personale dipendente e ai fruitori dei servizi formativi mediante l'affissione presso le nostre sedi (es. uffici, aule), nonché mediante la pubblicazione sul sito aziendale della Carta della Qualità.

Con il raggiungimento degli obiettivi individuati la Direzione è fortemente orientata al consolidamento della struttura formativa tesa a costituire un importante asse di partnership di consolidamento orientato all'irrobustimento degli skills, accrescendo la presenza efficace sul mercato e valutando il ritorno dalle analisi di Customer Satisfaction come un elemento di valore aggiunto per comprendere le esigenze di competitività dei nostri clienti.

Gli indicatori di performance che a cascata derivano dagli obiettivi individuati in Politica vengono presentati al paragrafo 3.2 "Indicatori".

La Direzione ritiene il processo di Assicurazione Qualità uno dei fattori chiave di successo del business di Consorzio Tecfor, a tal proposito responsabilizza, motiva e qualifica professionalmente il proprio organico mediante interventi formativi mirati e frutto di un attento bilancio delle competenze, al fine di orientarlo e sensibilizzarlo sui temi della qualità e in special modo sulla soddisfazione del Cliente in particolare, attraverso riunioni svolte per il riesame del Sistema di Gestione e altre riunioni programmatiche o di avanzamento attività per i vari progetti in cui è coinvolto il Consorzio.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

2.1.1 Aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari)

Le aree di attività gestite da Consorzio Tecfor in tema di formazione sono: la formazione professionale finanziata attraverso fondi interprofessionali in particolare con Fondimpresa.

I servizi formativi si riferiscono nello specifico a :

1. corsi volti alla valorizzazione delle capacità manageriali, gestionali, professionali e tecniche dei responsabili e dipendenti di aziende;
2. corsi volti a irrobustire le competenze delle figure coinvolte nel quadro di processi di riorganizzazione e sviluppo delle aziende del territorio;
3. corsi volti a irrobustire le competenze di sicurezza sul lavoro e la protezione ambientale;

I Committenti dei servizi di formazione sono in special modo: Fondimpresa, Agenzie formative capofila di progetti finanziati da Fondimpresa, Aziende consorziate

I Beneficiari delle attività di formazione professionale sono specialmente lavoratori in forza presso le aziende che aderiscono a Fondimpresa.

2.1.2 Dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza)

L'organico di Consorzio Tecfor della sede di Frosinone è costituito da un Legale Rappresentante e da 6 collaboratori di cui:

- 1 Direttore
- 1 Amministratore Delegato
- 1 risorsa con contratto a tempo indeterminato (Resp. Progettazione);
- 3 risorse con contratto di consulenza.

Consorzio Tecfor si avvale inoltre anche della collaborazione di Docenti esterni incaricati in modo specifico per le attività formative sulla base di specifiche competenze richieste per i vari argomenti trattati, tali docenti vengono quindi monitorati come definito dalla procedura **“Progetti formativi finanziati”**.

Le figure professionali individuate in seno all'organizzazione e le relative competenze sono le seguenti :

- Amministratore delegato con competenza organizzativa strategica e di definizione delle politiche aziendali;
- la Direzione con competenza sui processi direzionali;
- una risorsa dedicata ad Analisi e definizione dei Fabbisogni con competenza sull'individuazione dei fabbisogni formativi del territorio di competenza;
- una risorsa con competenza sui processi di gestione economico-amministrativa
- una risorsa con competenza sui processi di progettazione di attività didattiche
- una risorsa con competenza sul processo di erogazione dei servizi formativi.

Per ulteriori approfondimenti su mansioni e profili di competenza si rimanda oltre che all'organigramma anche al documento profilo di competenza su cui sono individuati per ogni funzione presente i seguenti elementi :

- Obiettivi della funzione
- Mansionario
- Profilo di competenza della specifica funzione

2.1.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature)

La struttura di Consorzio Tecfor consta, oltre che degli uffici, di un'aula didattica:

- un'aula teorica dotata di computer ;
- un'aula informatica attrezzabile con postazioni pc mobili, una stampante, connessione internet wireless.

2.1.4 Dichiarazione di impegno per la consegna della documentazione relativa alle modalità di gestione del servizio formativo

La “Carta di qualità dell’offerta formativa” è resa disponibile alle parti interessate attraverso pubblicazione sul sito internet ed in particolare in sede di visita di accreditamento all’Ispettore Regionale incluso le procedure che attestano le nostre modalità operative per gestire i seguenti processi :

- le modalità di progettazione dei percorsi formativi,
- le modalità di organizzazione dei servizi formativi (es. accesso ai corsi, modalità di erogazione e le modalità di valutazione in process e finale)

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 FATTORI DI QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio Tecfor è strutturato in macroprocessi, tenuti sotto controllo e monitorati al fine di garantire il rispetto dei bisogni e delle aspettative delle Parti interessate (Committenti/Beneficiari).

Il flusso dei processi si avvia attraverso l'individuazione del fabbisogno formativo, progettando e quindi erogando il servizio formativo e la raccolta e l'analisi del feed-back da parte dei Committenti e Partecipanti, fondamentale per il miglioramento dei servizi stessi.

Gli elementi fondamentali oggetto del governo del Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio Tecfor sono i seguenti:

- Processo di Direzione: definizione delle strategie aziendali;
- Processo di Progettazione: definizione e analisi dei fabbisogni formativi e progettazione dei servizi formativi;
- Processo Commerciale: emissione dell'offerta formativa e raccolta adesioni;
- Processo di Approvvigionamento: approvvigionamento delle prestazioni professionali e dei prodotti necessari per l'erogazione dei servizi formativi;
- Processo di gestione delle risorse umane ed infrastrutturali: selezione e controllo delle prestazioni delle risorse umane e tecniche necessarie per lo svolgimento delle attività;
- Processo di erogazione della formazione: erogazione e monitoraggio dei servizi formativi;
- Processo di misurazione analisi e miglioramento qualità: monitoraggio della soddisfazione di Partecipanti e Committenti; monitoraggio economico finanziario dei progetti e rendicontazione; implementazione delle azioni di miglioramento al fine di migliorare l'offerta formativa.

Per quanto riguarda le risorse coinvolte nei diversi processi, si rimanda a quelle definite al par. 2.1.2 con definizione di organigramma e mansionari/profili di competenze suddivisi per funzioni.

Le procedure relative ai processi primari e di supporto sono i seguenti :

- Competenze personale interno
- Controllo delle registrazioni qualità
- Gestione dei documenti
- Reclami, NC, AC e AP
- Audit interni
- Approvvigionamento
- Progetti finanziati

3.2 INDICATORI

Per ogni processo individuato Consorzio Tecfor ha definito degli indicatori, il cui monitoraggio permette di tenere sotto controllo i processi stessi. Tali indicatori sono riportati nella seguente matrice :

N.	POLITICA	PROCESSO – FATTORE DI QUALITÀ	OBIETTIVO	INDICATORE	TERMINE ULTIMO	AZIONI PREVISTE	RISORSE PREVISTE	RESPONSABILE MONITORAGGIO	MODALITÀ MONITORAGGIO – STRUMENTI DI VERIFICA
1	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	PROCESSO DI MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Garanzia di qualità del servizio erogato	Superamento della visita dell'ente di certificazione per mantenimento certificazione (senza non conformità maggiori)	30/04/18	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DEL SGQ CON INTRODUZIONE DI EVENTULI MODIFICHE AI DOCUMENTI NELL'OTTICA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO	RQ AMM.UN. TUTTI	RQ	CONTROLLO ESITO VERIFICA SU RAPPORTO ENTE DI CERTIFICAZIONE
2	ACCREDITAMENTO PRESSO LA REGIONE LAZIO	PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI FINANZIATI	Miglioramento continuo: incremento del numero di progetti di formazione ed orientamento finanziati	Mantenimento accreditamento presso la Regione Lazio	31/03/17	ADEMPIMENTO DEI TERMINI E REQUISITI PREVISTI DAL BANDO PER L'ACCREDITAMENTO	AMM.UN. RQ	AMM.UN./RQ	CONTROLLO ESITO PRESENTAZIONE DOCUMENTI E AUDIT IN CAMPO DA PARTE DELLA REGIONE LAZIO

N.	POLITICA	PROCESSO – FATTORE DI QUALITÀ	OBIETTIVO	INDICATORE	TERMINE ULTIMO	AZIONI PREVISTE	RISORSE PREVISTE	RESPONSABILE MONITORAGGIO	MODALITÀ MONITORAGGIO – STRUMENTI DI VERIFICA
3	CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO DELLA PROPRIA PRESENZA E COMPETITIVITÀ SUL MERCATO	<p>PROCESSO COMMERCIALE</p> <p>PROCESSO DI PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI</p> <p>PROCESSO RELATIVO ALLE ATTIVITA' DI MANAGEMENT E DIREZIONE</p>	<p>A) Presentazione di almeno 2 progetti a titolarità Tecfor in ambito su Fondimpresa per la regione Lazio</p> <p>B) incremento del numero di partner con cui sviluppare progetti in partenariato</p> <p>C) Presentazione di almeno un progetto in piena autonomia senza il ricorso a partner diversi</p>	<p>A) n° piani presentati</p> <p>B) n° partner/n° progetti.</p> <p>C) n° progetti presentati in autonomia</p>	<p>A) 31/12/17</p> <p>B) 31/12/17</p> <p>C) 15/5/17</p>	<p>A) DEFINIZIONE DI TUTTE LE AZIONI NECESSARIE ALLA PRESENTAZIONE DI UN PIANO FONDIMPRESA</p> <p>B) SVILUPPO DELLA RETE DI CONTATTI SUL TERRITORIO LAZIALE</p> <p>C) ACCREDITAMENTO REGIONE LAZIO</p>	<p>A) DIR, RESP. PROGETTAZIONE</p> <p>B) DIR, RESP. PROGETTAZIONE, RESP. DI SEDE</p> <p>C) DIR, RESP. PROGETTAZIONE, RESP. DI SEDE</p>	<p>A) DIR</p> <p>B) DIR</p> <p>C) DIR</p>	<p>A) Procedura progetti di formazione finanziata</p> <p>B) VERIFICA MENSILE INCREMENTO NUOVI CONTATTI</p> <p>C) Verifica avanzamento pratica di accreditamento</p>
4	SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (PARTECIPANTI AI CORSI)	PROCESSO DI MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	A) Efficace gestione dei reclami, monitoraggio dei servizi erogati: risultati medi per ciascuna domanda del questionario di soddisfazione per i partecipanti superiore al 70%;	A) N° reclami per anno e valutazioni medie per ciascuna domanda nei questionari di soddisfazione	31/12/17	CURA DELLA COMUNICAZIONE VERSO IL CLIENTE	R. PROGETTAZIONE RESP SEDE PERSONALE DOCENTE	R. PROGETTAZIONE E/RQ	ANALISI A CAMPIONE DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI AI CORSI; DEI RECLAMI, DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

N°	POLITICA	PROCESSO – FATTORE DI QUALITÀ	OBIETTIVO	INDICATORE	TERMINE ULTIMO	AZIONI PREVISTE	RISORSE PREVISTE	RESPONSABILE MONITORAGGIO	MODALITÀ MONITORAGGIO – STRUMENTI DI VERIFICA
5	MIGLIORAMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	PROCESSO DI GESTIONE DEL PERSONALE	Incremento del livello di competenza del personale: valutazione efficacia positiva dei corsi ai quali hanno partecipato le risorse interne pari almeno all'80%	verifica efficacia positiva dei corsi seguiti dalle risorse interne	31/12/17	FORMAZIONE E SPECIALIZZAZIONE DEL PERSONALE INTERNO SU TEMATICHE UTILI ALLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DELLA SOCIETA'	DOCENTI INTERNI/ESTERNI TUTTI	AMM.UN./RQ	MONITORAGGIO CORSI SEGUITI DAL PERSONALE
6	MIGLIORAMENTO DEL PARCO FORNITORI	PROCESSO DI MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	A) diminuzione delle NC dei singoli fornitori rispetto al precedente anno B) per ciascun corso il docente deve ottenere il punteggio medio non inferiore al 70%	A) NC dei singoli fornitori pari a 0 B) punteggio medio conseguito superiore al 70 %	31/12/17	A) MONITORAGGIO FORNITORI, RICERCA NUOVI FORNITORI, ELIMINAZIONE FORNITORI INADEGUATI B) MONITORARE L'ATTIVITÀ DEI DOCENTI DURANTE L'EROGAZIONE DEI CORSI ATTRAVERSO VISITE IN AULA (TUTOR) E ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER I PARTECIPANTI AL CORSO	A)RESP SEDE B) DOCENTI INTERNI ED ESTERNI ED ATTREZZATURE	A) RESP SEDE B) RESP SEDE	MONITORAGGIO ELENCO FORMATORI E FORNITORI E FILE VALUTAZIONE DOCENTI IN SEGUITO AI CORSI
7		GESTIONE INFRASTRUTTURE	EFFICIENZA STRUMENTI INFORMATICI E RETE	N° INTERVENTI MANUTENZIONE PER GUASTO PARI A 0	31/12/17	CURA DELLE INFRASTRUTTURE UTILIZZATE, MANTENIMENTO DI ORDINE E PULIZIA NEI LOCALI	TUTTE LE FUNZIONI	TUTTE LE FUNZIONI	MONITORAGGIO A CAMPIONE DEI PC E DEL LORO CORRETTO STATO DI MANTENIMENTO ED USO

N.	POLITICA	PROCESSO – FATTORE DI QUALITÀ	OBIETTIVO	INDICATORE	TERMINE ULTIMO	AZIONI PREVISTE	RISORSE PREVISTE	RESPONSABILE MONITORAGGIO	MODALITÀ MONITORAGGIO – STRUMENTI DI VERIFICA
8		PROCESSO DI DIREZIONE		Documenti di input: obiettivi raggiunti, riesame degli elementi,ecc.	31/12/17	RIESAME E MONITORAGGIO DEI PROCESSI	AD	AD	MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI
9		GESTIONE DOCUMENTI		NC per errata gestione della documentazione (es. in seguito ad audit)	31/12/17	CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE	RQ	RQ	MONITORAGGIO DELLE NON CONFORMITÀ LEGATE ALLA DOCUMENTAZIONE

3.3 STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità che Consorzio Tecfor si impegna a raggiungere sono descritti nella tabella al par. 3.1

3.4 STRUMENTI DI VERIFICA

Le modalità attraverso le quali periodicamente o in continuo il Responsabile Qualità (RQ) controlla il rispetto degli obiettivi standard fissati per la garanzia della qualità per le parti interessate è descritto al par. 3.1

3.5 LIVELLO PREVENTIVO

3.5.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Consorzio Tecfor tutela le proprie parti interessate ai servizi formativi erogati attenendosi al rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali (D.Lgs 196/03).

Consorzio Tecfor è molto attento al feedback di ritorno in merito alla qualità dei servizi erogati, a tal riguardo tutte le segnalazioni provenienti dall'esterno vengono gestite secondo quanto previsto dalla procedura "Reclami, NC, AC e AP" al fine di analizzare le cause delle problematiche e definire azioni correttive specifiche tese ad evitare il ripetersi di tali situazioni.

3.5.2 Modalità e strumenti di rilevazione del feedback, gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente

Le parti interessate possono rivolgersi al Responsabile dell'attività formativa per segnalare eventuali elementi di criticità per il servizio di formazione erogato. Ciascuna funzione, competente per le diverse attività, monitora e verifica il grado di soddisfazione dei clienti, rilevando le eventuali Non Conformità e promuove le relative Azioni Correttive tese ad evitare il ripetersi di situazioni Non conformi.

A tal riguardo le attività formative prevedono questionari di soddisfazione da somministrare ai discenti ed ai docenti a conclusione delle attività (a seconda del tipo di bando o progetto) per testare il grado di apprezzamento nei confronti dei servizi erogati. Il responsabile dell'attività formativa erogata effettua l'analisi dei questionari di soddisfazione compilati dalle parti interessate e ne discute i risultati con la Direzione, con il Responsabile Progettazione e con il Responsabile definizione e analisi dei fabbisogni in sede di riesame della direzione e nel corso di apposite riunioni.

Le eventuali problematiche vengono gestite secondo quanto previsto dalla procedura "Reclami, NC, AC e AP".

3.6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

3.6.1 Validazione da parte della direzione

La validazione dei documenti progettuali da parte della Direzione, avviene dopo esito positivo dei relativi controlli mediante l'apposizione di firma e data a cura della Direzione.

La Direzione provvede altresì a siglare anche altri documenti (es. offerte, verbali, moduli di pianificazione) che, con data e firma della Direzione si intendono approvati e validati.

3.6.2 Validazione da parte del responsabile del processo di gestione della qualità

Al momento della validazione della documentazione inerente il Sistema di Gestione per la Qualità di Consorzio Tecfor da parte della Responsabile Qualità (Responsabile di processo di

gestione qualità) questi appone la propria firma o sigla sul documento approvato e quindi validato, unitamente alla data.

3.6.3 Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

La procedura seguita per la diffusione della documentazione di interesse per i Committenti e per i Beneficiari inerente i servizi formativi prevede sostanzialmente l'utilizzo del canale informatico a cura degli addetti incaricati rispettando il criterio della tempestività ossia prevedendo la comunicazione entro breve tempo dalla validazione. Viene infatti effettuata la pubblicazione dei suddetti documenti sul sito della società (www.consorzio tecfor.it) o inviata direttamente ai Clienti stessi via e-mail.

Per i documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità si applica la procedura "Gestione dei documenti" e "Controllo delle registrazioni qualità".

3.6.4 Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

Le responsabilità, la procedura e i tempi di revisione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono definite nelle procedure "Gestione dei documenti" e "Controllo delle registrazioni qualità".

Mentre per quanto riguarda in particolare i documenti commerciali, progettuali e quelli di erogazione dei servizi formativi sono descritti nella procedura "Progetti formativi finanziati"

In sintesi annualmente (o in tempi più brevi quando necessario) in sede di Riesame della Direzione, il Responsabile interessato, la Responsabile Qualità e la Direzione, valutano l'adeguatezza della documentazione e l'eventuale esigenza di revisione; in caso di necessità di revisione di un documento si seguono le medesime modalità della precedente emissione del documento e si identifica lo stato di revisione.

3.7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Le attività che svolge il responsabile del processo di direzione sono le seguenti:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi..

Le attività che svolge il responsabile dei processi economico-amministrativi sono le seguenti:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Le attività che svolge il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono le seguenti:

- 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 la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Le attività che svolge il responsabile del processo di progettazione sono le seguenti:

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;

- Gestione della qualità inerente il processo.

Le attività che svolge il responsabile del processo di erogazione dei servizi sono le seguenti:

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Per quanto riguarda le figure di docenza e tutoring si rimanda direttamente ai mansionari specifici in allegato al punto C 1.2

20 febbraio 2017