

***CONSORZIO P.M.I. ALTO SANGRO
SOCIETA' CONSORTILE A R.L.***

***LA CARTA DELLA
QUALITA'
DELL'OFFERTA
FORMATIVA***

CARTA DEI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Carta della Qualità della società “Consorzio PMI Alto Sangro soc.cons. a r.l.” , nel seguito Consorzio PMI Alto Sangro., si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che il Consorzio PMI Alto Sangro impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei committenti e beneficiari. In particolare essa ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che Il Consorzio P.M.I. Alto Sangro assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, 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).

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione attraverso il quale il Consorzio P.M.I. Alto Sangro può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

L'adozione della Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale della società e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

CHI SIAMO

Denominazione	CONSORZIO P.M.I. ALTO SANGRO SOC. CONS. A R.L.
Legale Rappresentante	Marracino Filippo
Sede Legale	S.S. 17 – Piana S. Liberata Zona PAAP
Telefono	0864/843299
Fax	0864/843299
e-mail	info@conroziopmi.it
Partita IVA	01598730669

Il Consorzio PMI Alto Sangro , partecipato da aziende di piccole dimensioni operanti nell'Alto Sangro in diversi settori economici e dal Comune di Castel di Sangro, è nato nel 2003 con l'ambizioso obiettivo di divenire soggetto propulsore dello sviluppo locale, inserendosi in un contesto economico caratterizzato dalla presenza di numerose piccole imprese e da una consolidata tradizione artigianale e turistica, cercando di cogliere e valorizzare le vocazioni territoriali.

E' una società senza scopo di lucro finalizzata .

Dal 2005 opera nel settore dei servizi per la formazione professionale e l'occupazione, opera prevalentemente nel territorio dell'Alto Sangro in stretta collaborazione con i soci, con professionisti ed altre aziende locali oltre che con le istituzioni presenti sul territorio al fine di favorire l'incontro fra la domanda e l'offerta formativa.

LIVELLO STRATEGICO

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il consorzio PMI Alto Sangro interpreta la Qualità come strumento utile per sviluppare strategie globali attraverso un costante contributo innovativo di idee e programmi; in tale contesto mira a migliorare le proprie prestazioni ponendosi traguardi sempre più ambiziosi in termini di Qualità e rilievo sociale.

La Politica della Qualità del Consorzio pMI Alto Sangro è suddivisa in tre punti:

1. Obiettivi
2. Strumenti operativi
3. strumenti di controllo

OBIETTIVI

Il Consorzio PMI Alto Sangro intende essere per gli utenti e per tutte le parti interessate un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione del mercato. Per conseguire tale finalità la gestione del Consorzio PMI Alto Sangro viene attuata applicando il sistema di gestione per la qualità.

Il sistema si realizza con azioni organizzative e tecniche applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, avente i seguenti obiettivi:

- Rispondere alle esigenze formative del territorio attraverso un'accurata analisi dei bisogni formativi locali per la qualificazione professionale, riqualificazione, l'aggiornamento, la specializzazione e la formazione in apprendistato.
- Cooperare con le istituzioni presenti sul territorio (Istituti Scolastici, Comuni, Comunità Montana, ASL, Organizzazioni rappresentative di categorie) al fine di favorire l'incontro fra la domanda e l'offerta formativa;
- Cooperare con le Aziende Locali per la formazione e l'aggiornamento del personale proponendo soluzioni innovative (formazione a distanza, individuazione di fondi nazionali e comunitari);
- Cooperare stabilmente con i servizi sociali;
- Ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, rilevato mediante appositi moduli di valutazione;
- Ottimizzare il binomio costi/benefici per operare competitivamente sul mercato;
- Realizzare servizi di formazione caratterizzati da:
 - * disponibilità all'aiuto degli studenti attraverso la costruzione di un rapporto personale;
 - * introduzione e mantenimento di stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio;
 - * attenzione agli aspetti sociali;
- Conduzione del processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli organi superiori.

STRUMENTI OPERATIVI

Allo Scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- Razionalizzare la modalità di erogazione del servizio ed il flusso delle informazioni, con particolare attenzione all'aggiornamento dei docenti;
- Pianificare particolarmente le seguenti attività:
 1. individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell'intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione, introduzione di nuove attrezzature e nuove metodologie;

2. Avere contatti continui e costanti con i servizi sociali presenti sul territorio
3. motivare e sensibilizzare il personale in merito a : obiettivi di qualità del Consorzio PMI Alto Sangro, rispetto dei ruoli assegnati, rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro, applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.

STRUMENTI DI CONTROLLO

L'Assicurazione della Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Audit interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio
- Audit esterni da parte dell'Ente di Certificazione e/o Enti Autorizzati su sistemi e processi;
- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi degli indicatori oggettivi .

MISSION

L'obiettivo del Consorzio PMI Alto Sangro è quello di trasmettere il concetto di formazione permanente e mutevole delle esigenze del futuro. Per fare questo il Consorzio PMI Alto Sangro contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo per la qualificazione e la riqualificazione professionale e delle aziende locali per l'aggiornamento e la specializzazione del personale, proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse. Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La carta della qualità del Consorzio PMI Alto Sangro è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione. In essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che il Consorzio PMI Alto Sangro si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione e di organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

Per il conseguimento della mission il Consorzio PMI Alto Sangro si propone di monitorare continuamente, attraverso il sistema qualità, gli obiettivi su dettagliati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI

- Ampliare la gamma dei servizi offerti;
- Migliorare la qualità del servizio per aumentare la soddisfazione del cliente, attraverso una tempestiva risposta alle sue esigenze
- Migliorare la struttura organizzativa interna
- Miglioramento continuo.
- Riduzioni delle non conformità;

Tali obiettivi saranno definiti in modo misurabile e verificabile dalla Direzione in fase di riesame del sistema qualità.

La Direzione si assicura che la politica della qualità del Consorzio PMI sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione del manuale di Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità e attraverso la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

La Direzione delega il responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il sistema Qualità. Il Responsabile della qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali aggiustamenti.

L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione del Consorzio PMI Alto Sangro.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'attività svolta dal Consorzio PMI Alto Sangro è articolata nelle seguenti aree/funzioni:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Progettazione formativa;
- erogazione
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- certificazione e/o attestazioni;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative previste sono a pagamento o finanziate da Enti Pubblici o privati, in quest'ultimo caso il Consorzio PMI Alto Sangro si occupa anche del reperimento delle fonti finanziamento e delle pratiche connesse.

Le attività Formative riguardano:

- La Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'istruzione e formazione Tecnica superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna alla impresa per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003, volta a fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza e/o un'integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti sviluppando un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro
- La Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e mobilità, a disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la normazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 276.;

Le risorse professionali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma .

Il consorzio PMI Alto Sangro, inoltre, per lo svolgimento dei propri corsi si avvale di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura, valutati e scelti in base alle necessità.

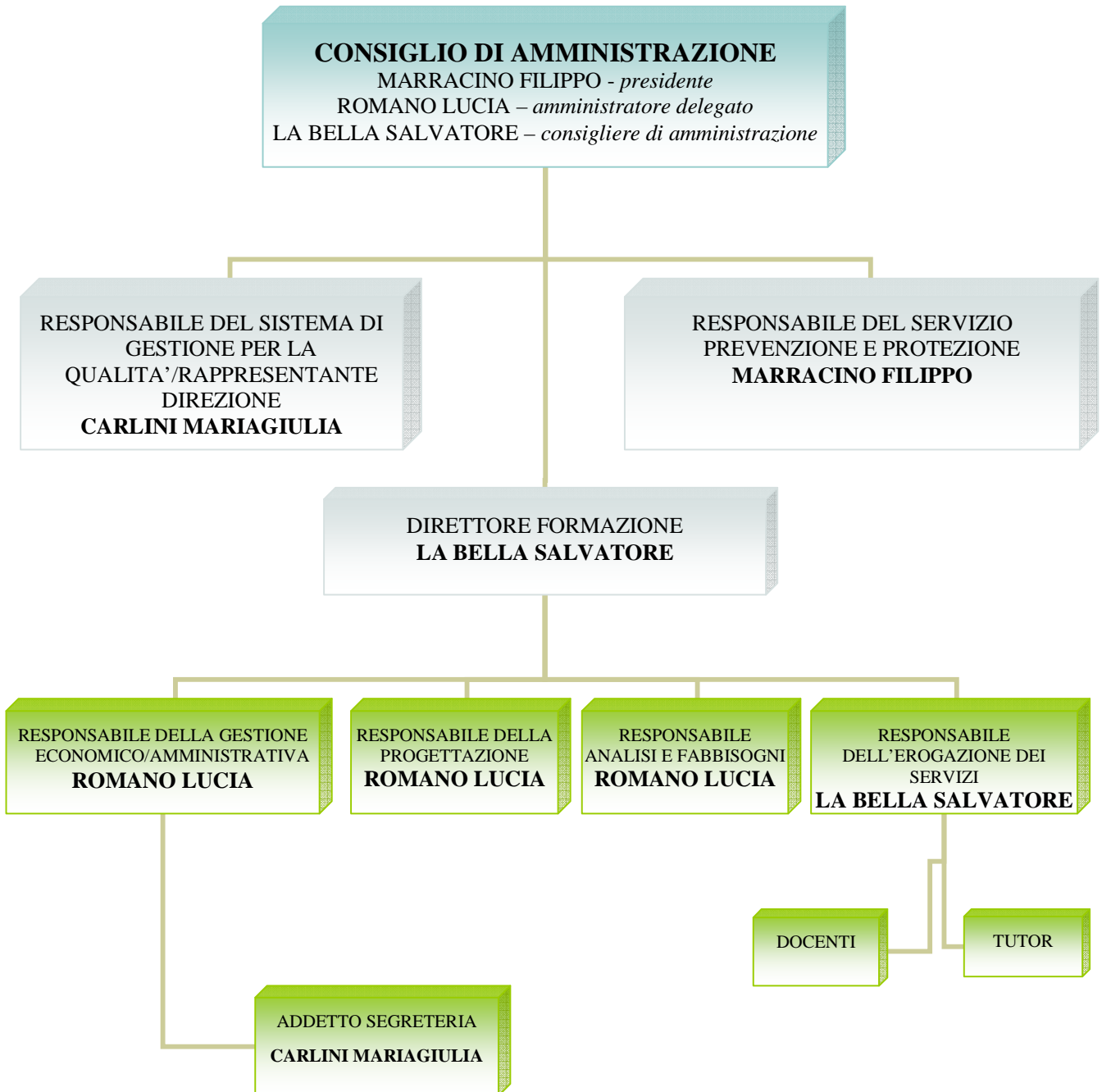
Le prestazioni di tutti i docenti, dei tutor e dei coordinatori sono monitorati sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo attraverso al somministrazione di questionari di gradimento

IL consorzio PMI Alto Sangro per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento tutoraggio, direzione ed attività di segreteria) si avvale di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze sempre valutate e scelte in base alle diverse necessità.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

- 1) Responsabile del processo di Direzione;
- 2) Responsabile Amministrativo;
- 3) Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni
- 4) Responsabile della progettazione
- 5) Responsabile dell'erogazione dei servizi

ORGANIGRAMMA



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

E' responsabile della gestione del Consorzio PMI Alto Sangro e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica.

Esso:

- presiede il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promuovendone azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni e degli accordi con la Committenza;
- Valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura;

ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

E' responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile.

Esso:

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- Effettua il controllo economico;
- Effettua la rendicontazione delle spese;
- E' responsabile della gestione amministrativa del personale;
- Effettua la gestione della qualità inerente il processo.

ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

L'area di attività di sua competenza :

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza, come già previsto quale Responsabile del Processo di Direzione;
- Gestione della qualità inerente il processo.

ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

L'area di attività di sua competenza

- Monitoraggio degli avvisi, i bandi e gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali, provinciali e/o Nazionali;
- Progettazione di massima delle azioni corsuali;
- Progettazione di dettaglio delle azioni corsuali;
- Progettazione di interventi formativi individualizzati e formulati sulle specifiche richieste e necessità della Committenza;

- Gestione della qualità inerente il processo.

ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Esso si occupa:

- Del Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, dei processi erogativi dei corsi di formazione;
- della Gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza, in collaborazione con il
- Del Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi;
- Della Valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento;
- Della Gestione della qualità inerente il processo.
- E' responsabile del Processo di Direzione coincidente con il Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni

LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Le risorse logistico–strumentali che il Consorzio PMI Alto Sangro utilizza per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono facilmente accessibili, dotati di ampie aule e di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute dell'igiene e della sicurezza degli individui. Attualmente Il Consorzio PMI Alto Sangro dispone oltre che delle normali aule didattiche utili anche per la realizzazione di incontri e seminari, di 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e connessioni internet, un aula informatica dotata di strumentazione idonea alla formazione di soggetti diversamente abili, un laboratorio estetico dotato delle attrezzature a norma di legge, servizi igienici, , un'ampia sala convegni e spazi destinati alle funzioni di gestione della struttura (direzione, amministrazione, segreteria,

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.Lgs 81/2008,)

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, il Consorzio PMI Alto Sangro intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti;

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha n protocollo di intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
	Conformità alla progettazione alla Carta della qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annue minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento progetti per attività formative finanziati	Ammissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e Web	Firma del bando da parte della Direzione e visione del bando e della CDA da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
	Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero dei giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come target di intervento	Rilevazione dei temi di intervento per ogni azione correttiva
	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevata dal Responsabile di processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore alle attività formative erogate per ogni formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso

	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso e aggiornamento dei Dossier dei responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso
	Soddisfazione degli utenti	percentuale dei partecipanti soddisfatti	80% definita come percentuale target di customer satisfaction	questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso
Risultato finale delle azioni formative	Successo didattico	Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali	80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti	Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali
	Obiettivi occupazionali	potenzialità dello stage	10% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali	Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	Comunicazione	Controllo visite sito Internet	1% di aumento visite annuali sito Interne	Analisi visitatori sito

LIVELLO PREVENTIVO

Il Consorzio PMI Alto Sangro assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Il Consorzio PMI Alto Sangro si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione delle segnalazioni, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo S.S. 17 Piana S. Liberata Zona PAAP, snc – 67031 Castel di Sangro (AQ)

- per fax al n° 0864/843299
- per email all'indirizzo info@consorziopmi.it
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Il Consorzio PMI Alto Sangro comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione del Consorzio PMI Alto Sangro in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti la Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata e nelle aule e diffusa via internet sul sito de Consorzio PMI Alto Sangro (www.consorziopmi.it).

La Carta della Qualità, inoltre, verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.

La Carta della Qualità, congiuntamente al Manuale della Qualità emesso in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e certificato dal ANCCP con n° SQU 2512 AQ 1689 Sett. E A37, verrà inviata a tutti i soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei Committenti principali e di tutti gli Stakeholders.

La Carta della Qualità, è sottoposta a riesame annualmente e aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

La Direzione