

## CERTIFICATO DI CONFORMITÀ N. 23558Q

CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DI

### **TIQUADRO FORM S.r.l.**

SEDE LEGALE:

C.DA CUCULLO, Z.I. SNC – 66026 ORTONA CH, ITALIA

SEDE OPERATIVA:

C.DA CUCULLO, Z.I. SNC – 66026 ORTONA CH, ITALIA

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA

### **UNI EN ISO 9001:2015**

per il Sistema di Gestione per la Qualità

PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.

(IAF 37)

Prima emissione: 10/06/2024

Emissione corrente: 10/06/2024

Scadenza: 09/06/2027

*La validità del presente certificato è subordinata al rispetto delle condizioni contrattuali contenute nel Regolamento per la concessione ed il mantenimento della certificazione dei sistemi di gestione.*

*Per informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato di validità del certificato, eventuali esclusioni di siti o requisiti e/o eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il Nr. telefonico 041 991615 o inviare e-mail all'indirizzo certieuro@certieuro.com.*



MS N° 0100

per EZI Inspections S.r.l.  
**divisione CertiEuro**

Dott. Sandro Vanin  
Presidente

**EZI Inspections S.r.l.**

Sede legale e amministrativa: Via Martiri della Libertà, 125 – 30038 Spinea VE  
Sede operativa: Via delle Industrie, 2/B – 30020 Marcon VE  
Tel. 041 991615 – www.certieuro.com – certieuro@certieuro.com – ezi@legalmail.it  
P. IVA/C.F.: 04 078 000 272

# CARTA DELLA QUALITÀ

Edizione 0

Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma  
Uni En Iso 9001: 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità: Requisiti

Data	Natura della modifica	Riesame	Approvazione
31 Gennaio 2024	Prima emissione	(Responsabile Qualità)	(Amministratore)
27 maggio 2024	Specificate modalità di gestione delle segnalazioni/reclami al § 4.4.2	(Responsabile Qualità)	(Amministratore)

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2. LIVELLO STRATEGICO</b> .....	<b>3</b>
2.1. MISSION, OBIETTIVI ED IMPEGNI .....	3
2.2. MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	4
<b>3. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b> .....	<b>5</b>
3.1. AREE DI ATTIVITÀ (MIX DI PRODOTTO/SERVIZIO, TIPOLOGIE DI COMMITTENTI/BENEFICIARI) .....	5
3.2. FORMAZIONE CONTINUA .....	5
3.3. ORIENTAMENTO:.....	5
3.4. DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI (NUMERO E TIPOLOGIA, AMBITI DI COMPETENZA); .....	5
<b>4. LIVELLO OPERATIVO</b> .....	<b>6</b>
4.1. FATTORI DI QUALITÀ.....	6
4.2. INDICATORI.....	6
4.3. STRUMENTI DI VERIFICA .....	8
4.4. LIVELLO PREVENTIVO .....	8

## 1. Premessa

Il seguente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Tiquadro assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

In sintesi, La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che TIQUADROFORM assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, a livello:

- strategico (politica della qualità),
- organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta),
- operativo (obiettivi e standard specifici),
- preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

## 2. Livello strategico

### 2.1. Mission, obiettivi ed impegni

TIQUADROFORM costituita nel 2017 allo scopo di elaborare e gestire interventi di formazione ed orientamento finalizzati allo sviluppo ed alla qualificazione del capitale umano delle imprese presenti sul territorio regionale, si è specializzata in formazione e corsi, sia in aula che online è composta da persone con pluriennale esperienza nel mondo tecnico ed ingegneristico. L'offerta formativa è molto ampia e rivolta a corsi di vario genere. In aula si avvale di professionisti del settore, personalità illustri e accreditate, veri leader nel proprio campo.

Mission aziendale è di offrire servizi di formazione e consulenza connotati da una forte propensione verso l'innovazione e dall'utilizzo della rete, intesa sia come strumento tecnologico, sia come metodologia operativa di confronto con tutti gli attori che intervengono nei diversi processi formativi e consulenziali attuati.

Tiquadroform supporta le aziende nella formazione e nello sviluppo del personale su tutto il territorio nazionale in affiancamento all'azienda cliente, offrendo una gamma completa ed integrata di interventi formativi.

Ha come core business la progettazione e la gestione di piani formativi che hanno l'obiettivo di

- aggiornare e migliorare le competenze e/o le conoscenze utili allo svolgimento delle mansioni specifiche di un ruolo professionale favorendo soprattutto l'adeguamento a nuove tecnologie e procedure di lavoro;
- riqualificare, trasferendo competenze e/o conoscenze in grado di adattare un profilo professionale ai cambiamenti in atto nel settore e/o organizzazione di riferimento;

- sostenere il territorio in quelle che sono le sue vocazioni naturali con uno sguardo costante nei confronti dei cambiamenti socio-economici;
- progettare attività formative per favorire l'ingresso nel mondo del lavoro di giovani e adulti;
- qualificare maggiormente coloro che già lavorano e per aggiornare il personale delle aziende;
- modulare un'offerta formativa, in relazione con i vincoli temporali posti ai clienti-lavoratori, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutoring individuale ecc.), nella logica dell'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente;
- incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione
  - delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
  - delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti, nonché alle attrezzature;
- promuovere attività di ricerca e divulgazione, convegni e seminari, progetti nazionali e transnazionali e comunitari in collaborazione con altri enti, imprese, associazioni, università, istituzioni.

Le aziende e gli operatori del settore troveranno la risposta al loro bisogno di formazione continua e di aggiornamento con corsi brevi specialistici, corsi a qualifica, seminari di studio e modalità di formazione a distanza.

## **2.2. Modalità e strumenti adottati a tutti i livelli dell'organizzazione.**

La Tiquadroform ha fondato i suoi metodi educativi sul contatto "diretto" con la persona, offrendo ad ogni discente la possibilità di scegliere le modalità di svolgimento della sua formazione (FAD o in aula) e di sfruttare al meglio gli elevati livelli quantitativi dei corsi offerti, ed avere al contempo delle attenzioni individuali.

Consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità e che i propri collaboratori aziendali costituiscano la principale risorsa a disposizione dell'Azienda, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno e costante coinvolgimento e impegno.

A tale scopo, la Direzione si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda. Affinché la politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'Ente adotta i seguenti strumenti e modalità:

- aggiornamento ricorrente delle risorse umane nell'ottica del miglioramento continuo.
- massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi di analisi del contesto, progettazione formativa, erogazione e valutazione dei servizi.
- valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.
- rilevazione continua dei fabbisogni dei committenti (imprese ed enti) e dei beneficiari.
- disponibilità all'ascolto e valutazione/accoglimento degli input migliorativi.

### **3. Livello organizzativo**

#### **3.1. Aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari)**

I servizi formativi sono destinati agli enti (pubblici e privati), alle aziende ed ai privati cittadini, prevedendo attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

#### **3.2. Formazione Continua**

Le azioni saranno 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); sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici, attraverso il rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua.

#### **3.3. Orientamento:**

L'orientamento, elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa, è strutturato ed organizzato sia "a monte" del percorso formativo, finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e professionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in "progetti" operativi di sviluppo e di inserimento, sia "a valle" dei percorsi, attraverso un monitoraggio continuo, finalizzato a ri/orientare ed accompagnare le successive evoluzioni.

L'azienda, nell'erogazione dei propri servizi formativi, si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con dépliant, manifesti e sito internet.

#### **3.4. Dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza);**

Tiquadroform garantisce, per l'erogazione dei servizi formativi, la disponibilità di un'aula per la formazione frontale e multimediale, e di un laboratorio per la formazione pratica.

L'edificio dispone, oltre che di una reception per l'accoglienza e il supporto ai clienti, servizi igienici suddivisi per sesso e un bagno per disabili nonché uffici amministrativi e di segreteria.

All'interno della struttura, per quanto riguarda la sicurezza degli utenti, dei dipendenti e dei visitatori, 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 delle norme di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, così come disciplinato dal D.lgs. n.81/08 e s.m.i..

Dichiarazione di impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## 4. Livello operativo

### 4.1. Fattori di qualità

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

La Tiquadroform definisce, sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica, gli standard generali e specifici del servizio formativo offerto.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, a titolo esemplificativo:

- Rapidità nell'elaborazione delle procedure e dei servizi offerti;
- Trasparenza;
- Ampia disponibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico;
- Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;
- Controllo delle fasi di ideazione e della programmazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione, della reale soddisfazione dei bisogni;
- Predisposizione e verifica del materiale didattico e non, consegnato ai corsisti o messo a loro disposizione sulla piattaforma online;
- Monitoraggio della soddisfazione del cliente o committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative;
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività didattica comprendono:

- Soddisfazione dei discenti;
- Chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- Svolgimento di seminari di informazione ed orientamento;
- Efficacia delle attività didattiche: alla conclusione di ogni modulo di insegnamento, le varie attività didattiche saranno oggetto di valutazione da parte del gruppo docenti;
- Presenza di un tutor o di un ulteriore assistente, nel caso in cui siano presenti discenti svantaggiati, in modo tale da far fronte alle specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;

Per i soggetti appartenenti a particolari categorie, si garantisce l'accessibilità a spazi privi di barriere architettoniche.

La Tiquadroform erogatore di servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

### 4.2. Indicatori

La Tiquadroform utilizza per la misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati, i seguenti criteri:

1. Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'attività formativa e la data di formulazione della risposta;
2. Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC), reclami e la proposizione ed attuazione di azioni correttive;
3. Presenza e diffusione di promozioni dei servizi offerti, adeguata diffusione della Carta della Qualità;
4. Valutazione positiva espressa tramite test didattico intermedio;
5. Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento;
6. Valutazione positiva espressa tramite questionario di valutazione del docente;
7. Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali;
8. Valutazione positiva espressa tramite test didattico finale;
9. Numero di risposte positive.

#### 4.2.1. Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

La Tiquadroform si impegna a raggiungere nel tempo indicato, in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quando committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione, i seguenti obiettivi specifici di qualità:

1. Giorni n. 3 definiti come tempo target per la formulazione della risposta, in seguito alla richiesta dell'attività formativa
2. Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta a segnalazioni di NC e reclami e la successiva attuazione di azioni correttive;
3. Visione delle promozioni dei servizi offerti e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione, tramite promulgazione con congruo anticipo;
4. Media generale di risposte esatte date dagli allievi nel test intermedio, superiore al 70%.
5. Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore;
6. Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore alla sufficienza;
7. Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali di verifica del superamento del corso, superiore al 70%;
8. Totale risposte positive date nel test finale, superiori all'80% (variabile in relazione al tipo, durata e quantità di domande del corso formativo);
9. Spendibilità in campo lavorativo del corso.

### 4.3. Strumenti di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Attività Fattori di qualità Indicatori Standard di qualità *Strumenti di verifica*

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
GESTIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 3 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di promozioni dei servizi offerti. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Visione delle promozioni, servizi offerti e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Informativa presente sul sito. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
RISULTANZE EX-POST.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario.	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore alla sufficienza (almeno 50%)	Questionari di gradimento del corso. Questionari di gradimento del docente.
	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite ai Test finali di verifica del superamento del corso, superiore al 70%.	Test di valutazione finali per il superamento di ogni corso.
	Risultanze occupazionali.	Numero di risposte positive.	Spendibilità in campo lavorativo del corso.	Questionari sulle risultanze occupazionali e sulla spendibilità del corso.

### 4.4. Livello preventivo

#### 4.4.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback (es. sportello, numero verde), gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia per l'utente.

La Tiquadroform assicura al discente le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso, mediante:

- **Attività di segreteria:** La segreteria garantisce ampi orari di apertura al pubblico dei propri uffici, in relazione alle esigenze dei clienti, comprese le ore pomeridiane. La

segreteria assicura un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente. Nei casi in cui il discente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può richiedere supporto tramite mail, chat online o di essere ricevuto in sede.

- **Informazione ed orientamento:** La Tiquadroform assicura, un servizio di orientamento ed informazione, organizzato o preventivamente o successivamente a ciascuna attività formativa. I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:
  - fornire informazioni su programmi delle lezioni, rendendo disponibili per la consultazione, le dispense presenti online e altro materiale relativo alle lezioni (video lezioni);
  - fornire informazioni sui criteri e metodi adottati dai docenti per le prove di valutazione intermedie e le valutazioni finali.
- **Valutazione del servizio da parte degli utenti:** Per ciascuna attività formativa, ciascun docente predispone gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte del discente, relativamente al proprio corso. I test di gradimento vertono sia sui programmi, sia sulla didattica del docente. L'esito dei test è oggetto di valutazione da parte del gruppo dei docenti;
- **Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente:** La Tiquadroform adotta tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative dei discenti disabili e portatori di handicap e che consentano a questi di usufruire di tutti i servizi messi a disposizione del cliente. Il personale, docente e non docente, presta la massima collaborazione a questo scopo. Il discente disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica; sarà predisposto personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.
- **Rimedi al disservizio:** Nel caso in cui il corsista non sia ricevuto, nell'ora e nel giorno indicati, da alcun docente o collaboratore abilitato, può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, provvederà ad inviare tempestivamente un sostituto.

#### 4.4.2. Gestione delle segnalazioni/reclami

Al fine di tutelare i clienti Tiquadroform prevede una procedura operativa per gestire i seguenti processi:

1. Gestione dei reclami e/o segnalazioni;
2. Gestione delle non conformità;
3. Gestione delle azioni correttive.

##### 4.4.2.1. **Gestione delle segnalazioni/reclami**

Ogni segnalazione negativa (reclamo) sui servizi erogati può pervenire attraverso i seguenti canali:

- per e-mail all'indirizzo [info@tiquadroform.org](mailto:info@tiquadroform.org)
- per posta all'indirizzo della sede C.da Cucullo - Zona Industriale, snc Ortona 66026 (Ch)
- direttamente ai referenti del Corso e/o al Resp. Erogazione
- segnalata direttamente dal cliente durante il questionario di gradimento dell'attività che Tiquadroform somministrata solitamente al termine del corso.

Il personale di Tiquadroform che riceve il reclamo/segnalazione deve:

1. Registrare la segnalazione del cliente riportando nello stesso:
  - data del reclamo;
  - nominativo del cliente;
  - descrizione del reclamo.

2. Trasmettere il reclamo al Responsabile Erogazione e al Responsabile Qualità. Il Responsabile Erogazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

#### **4.4.2.2. Gestione delle non conformità;**

Le non conformità possono riguardare:

1. I servizi erogati;
2. I prodotti/servizi approvvigionati;
3. I processi aziendali;
4. Il Sistema Qualità.

Per ogni ambito di riferimento i momenti fondamentali sono i seguenti:

- valutazione delle segnalazioni di non conformità;
- rilevazione della non conformità;
- analisi della non conformità;
- definizione della risoluzione.

#### **4.4.2.3. Gestione delle azioni correttive.**

Le azioni correttive devono essere intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, allo scopo di impedirne il ripetersi. Le azioni correttive decise devono essere appropriate agli effetti delle non conformità le cui cause vanno ad eliminare. Il processo prevede le seguenti fasi:

- Riesame delle non conformità e dei reclami;
- Identificazione delle cause specifiche;
- Valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuazione ed attuazione delle azioni correttive;
- Registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- Riesame delle azioni correttive attuate.

#### **4.4.3. Condizioni di trasparenza**

- validazione della Direzione (data e firma)
- validazione del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)
- modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)
- modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

#### **4.4.4. Validazione**

La Carta della Qualità viene validata tramite l'apposizione di data e firma, da parte della Direzione e dal Responsabile del processo di gestione della Qualità.

#### 4.4.5. Modalità di diffusione

La Tiquadroform assicura la diffusione della presente Carta di Qualità, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'azienda;
- Affissione nelle aule didattiche ed informatiche;
- Pubblicazione sul sito internet dell'azienda;
- Consegna diretta, su richiesta, di copia della carta ai partecipanti iscritti ai vari corsi;
- Consegna, su richiesta, di copia al personale docente e non docente del corso.

#### 4.4.6. Modalità di revisione periodica

La presente Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente dalla Direzione e dal Responsabile del processo di qualità, al fine di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutarne le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati della soddisfazione del cliente, relativi alla politica per la qualità, processi e servizi formativi erogati.

#### 4.4.7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione:

- 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 e le istituzioni;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Attività previste per il Responsabile dei Processi economico-amministrativi

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, amministrativi – fiscali (con la collaborazione dei dipendenti amministrativi);
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo;
- Predisporre le lettere di incarico e i contratti per i consulenti;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;

- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il Responsabile del processo di progettazione

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.
- Report mensile di analisi generale dei servizi offerti.