

# CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

3	01.12.2017	Adeguamento ISO 9001:2015	RGQ	DIR
2	01.11.2014	Adeguamento a seguito di fusione per incorporazione con CPT di Frosinone	RGQ	DIR
1	01.09.2009	Adeguamento ISO 9001:2008	RGQ	DIR
0	01.09.2008	Prima emissione	RGQ	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>	<b>Redazione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

# PRINCIPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ.

## PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ESEF-CPT 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 (disposizioni di garanzia di committenti/beneficiari).

L'ESEF-CPT si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta di qualità dell'offerta formativa, 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.

L'ESEF-CPT ha sempre trovato le ragioni della propria attività nel servizio che offre di soddisfare i clienti ed è consapevole che solo nell'offrire un servizio sempre migliore può permettere di accrescere le posizioni raggiunte.

La Direzione intende proseguire su questa strada perfezionando le tecnologie di realizzazione, le modalità operative ed avvalendosi del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

L'ESEF-CPT mantiene sotto controllo le proprie attività, promuovendo azioni tese al miglioramento del servizio ed al rispetto dei requisiti dei clienti. La conformità alla politica è assicurata in sede di verifica ispettiva interna e di attività di riesame del Sistema. La Politica viene decisa dalla Direzione e formalizzata in un documento ufficiale mantenuto sotto controllo. Tale documento è reso disponibile a qualunque soggetto esterno che sia interessato a prenderne visione; esso, identificato con "All. MQ03.01 Politica della Qualità" viene qui di seguito riportato

### **Politica della Qualità**

L'ESEF-CPT Organismo Paritetico per la Formazione e la Sicurezza in Edilizia di Frosinone provincia ha deciso, in funzione di una costante politica aziendale volta sia al miglioramento delle prestazioni rese ad una Committenza sempre più esigente, che da una presenza più competitiva nel mercato italiano, di implementare un Sistema Qualità aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Con l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001:2015, gli obiettivi della soddisfazione del Cliente/Committente e della qualità del prodotto sono ampliati per comprendere anche la soddisfazione delle altre parti interessate e le prestazioni dell'azienda.

È volontà della Direzione che il Sistema di Gestione per la Qualità venga rispettato da tutto il personale dell'Ente. Il SGQ verrà continuamente monitorato per assicurarne la continua efficacia alla luce di questa Politica, degli obiettivi generali di seguito espressi e di quelli specifici che di volta in volta saranno formalizzati in occasione dei riesami della Direzione.

Gli obiettivi generali che si intendono perseguire sono:

- assicurare al Committente, oltre alla qualità contrattuale richiesta, anche il soddisfacimento di esigenze implicite non espressamente richieste, compiendo ogni sforzo per superare le aspettative di questi
- garantire che si opera assicurando sicurezza, affidabilità dei servizi realizzati, rispettando le esigenze espresse dai documenti contrattuali
- acquisire nuovi Committenti e/o incrementare il fatturato con quelli esistenti
- perseguire una costante ottimizzazione dei processi e dei costi interni al fine di ottenere una maggiore competitività dell'impresa
- aumentare nel complesso la professionalità dell'Impresa, presentandosi sul mercato con la migliore immagine.

Gli obiettivi di qualità particolari e verificabili a breve/medio termine, interessanti tutte le attività dell'impresa e coinvolgenti le varie funzioni responsabili saranno di volta in volta definiti e

verificati nell'attuazione in occasione dei Riesami del Sistema Qualità. In occasione del Riesame verrà altresì verificata la continua idoneità della presente Politica.

Le modalità, con le quali operativamente attivarsi per il perseguimento di tali obiettivi, sono riportate nel presente Manuale della Qualità, nelle procedure di Sistema da esso richiamate e nei Piani Annuali della Qualità (Allegato al Riesame della Direzione).

Si individua nel Responsabile Gestione Qualità la funzione che avrà il compito di predisporre, aggiornare il Sistema Qualità e di verificarne l'efficacia.

Nell'espletare tale attività il Responsabile Gestione Qualità potrà fare affidamento sul personale dell'impresa che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Si invita pertanto tutto il personale dipendente, di ogni ordine e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema ed attenersi alle prescrizioni contenute nel presente Manuale, nonché nelle Procedure di pertinenza.

La Politica può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del riesame periodico del Sistema.

La Direzione richiede a tutti i collaboratori di prevenire gli errori di esecuzione e di gestione, oltre che correggerli, perché la prevenzione è più efficace e meno costosa della correzione

### **Informazioni generali sui servizi formativi offerti:**

L'ESEF-CPT fa parte del sistema formativo nazionale paritetico di Settore coordinato dal Formedil e dalla CNCPT e dalle eventuali loro articolazioni regionali.

L'ESEF-CPT ha per fini istituzionali la promozione, l'organizzazione, l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di orientamento, prima formazione, formazione continua, formazione superiore, specializzazione, aggiornamento, inserimento/reinserimento lavorativo e riqualificazione.

In particolare le attività di formazione sono rivolte a:

- Giovani inoccupati e/o disoccupati da avviare al lavoro nel Settore, ivi compreso i lavoratori extracomunitari
- Giovani diplomati e laureati
- Giovani titolari di contratto di apprendistato (istruzione complementare) e/o di inserimento (formazione teorica)
- Personale (operai, impiegati tecnici/amministrativi e quadri) dipendente di imprese
- Manodopera femminile al fine di facilitarne l'inserimento nel settore Edile
- Lavoratori in mobilità o in regime di sostegno al reddito
- Studenti delle facoltà di ingegneria e/o architettura sulla base di accordi con le Università.

L'ESEF-CPT, inoltre, organizza ed attua attività di formazione specifica ed integrata per la sicurezza. Tale formazione si rivolge a:

- Lavoratori che si inseriscono per la prima volta nel settore
- Lavoratori assunti con contratto di apprendistato e/o inserimento
- Tecnici, capisquadra, capocantieri e preposti
- Lavoratori occupati
- Coordinatori in materia di sicurezza e salute, nonché rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

Tutti i corsi erogati dall'ESEF-CPT sono pubblicizzati attraverso i seguenti canali: stampa locale (quotidiani e mensili); stampa a tiratura nazionale; sito internet; locandine pieghevoli disponibili presso i Centri per l'Impiego, contatto diretto con il pubblico attraverso apposito sportello per l'orientamento presente in sede, e-mail a potenziali utenti.

L'ESEF-CPT per il raggiungimento della propria Mission svolge una serie di attività così di seguito riassumibili:

- Rilevazione dei fabbisogni formativi del settore Edile territorialmente di propria competenza

- Promozione e realizzazione di studi e ricerche volti a migliorare lo stato di conoscenze delle necessità formative nel Settore, in riferimento alle evoluzioni produttive, tecnologiche ed organizzative ed alle esigenze di qualificazione e crescita professionale degli addetti
- Raccolta ed elaborazione di dati, notizie, elementi e documentazioni inerenti la formazione professionale e comunque di interesse per il Settore, costituzione di un centro di informazione, documentazione ed assistenza agli operatori
- Promozione della pubblicazione, divulgazione e stampa di riviste, giornali, periodici e quant'altro utile per la diffusione della cultura della formazione e della sicurezza
- Realizzazione di attività di promozione culturale (seminari, convegni, etc.)
- Valutazione e certificazione di azioni formative promosse in proprio, con altri Soggetti o da terzi;
- Ricerca e sviluppo di studi rivolti a facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro
- Stipula di accordi, contratti e convenzioni con Enti, Associazioni e Società, sia esse pubbliche che private, aventi scopi affini, analoghi e/o complementari al proprio.

L'ESEF-CPT per lo svolgimento della sua attività si avvale sia di risorse interne - n. 6 dipendenti in totale tra tecnici, amministrativi e quadri - sia di risorse esterne che svolgono attività di docenza, tutoring con contratti ad hoc in base alle attività formative, finanziate e non, da realizzare e/o attuare.

L'ESEF-CPT dispone di una sede articolata in tre corpi di fabbrica facenti tutti parte di un lotto unitario recintato e dotato di un unico accesso prospiciente la pubblica via. Nello specifico la sede è strutturata con la presenza di: laboratori informatici, aule teoriche, sala polivalente, area tecnica/laboratoriale coperta e scoperta di circa 4000 mq. dedicata allo svolgimento delle esercitazioni tecnico-pratiche, laboratori tecnico-pratici per certificazione posatori di sistemi a secco (cartongesso) e ETICS (cappotto termico, fotovoltaico, solare termico), locali spogliatoi dotati di docce e servizi igienici, magazzini e depositi, locali sportello orientamento/informativo con internet point, locali per colloqui individuali e collettivi, sala riunione, biblioteca, uffici direzionali, amministrativi e di segreteria, sala copie, servizi igienici ordinari e per utenze speciali, ampia area di sosta veicoli a disposizione di utenti e/o visitatori che a qualsiasi titolo si recano presso la sede dell'Ente.

A livello di attrezzature l'ESEF-CPT è in possesso di una ricca dotazione di strumentazione tecnica e tecnologica idonea e funzionale al miglior espletamento delle proprie iniziative formative. Nello specifico l'Ente, dato anche il particolare comparto/settore di riferimento (costruzioni, edilizia, ambiente ed energia, etc.) ha la disponibilità di attrezzature informatiche, software, piattaforma per la formazione a distanza (FAD), stampanti e fotocopiatrici, videoproiettori, pc portatili, plotter A0 monocromatici e colori, scanner A4/A3, stazione totale per il rilievo celerimetrico completa di tutti gli accessori, gru a torre con cabina e completa di accessori per carico e scarico, macchine operatrici (escavatore cingolato - terna gommata - minipala - sollevatore telescopico girevole), betoniere, molazze, impastatori, regoli metallici telescopici, elevatore a bandiera da cantiere, piegaferrì elettrica, attrezzatura tipica dell'officina meccanica (saldatrici, trapani a colonna, smerigliatrici, perforatrici, trince per acciaio, livella laser autolivellante con treppiedi, sega a banco, set completo utensileria professionale, compressore ad aria, idropulitrice, martello pneumatico demolitore, montacarichi, etc.), decespugliatore, fresa agricola, motosega, tosa erba, trattore, trinciaerba, soffiatore a scoppio, tagliasiepi a scoppio, attrezzatura minuta da giardinaggio, strumentazione digitale per il rilievo fotografico, ricetrasmittenti con cuffie ad attivazione vocale, ponteggi metallici completi a cavalle, a tubi e giunti e multidirezionali con impianto luci e dispositivi anticaduta, sistemi di ritenuta tipo linee vita, sistemi di recupero infortunato dal ponteggio, banchi di lavoro.

### **Descrizione dei processi dell'ESEF-CPT e relativi indicatori**

L'ESEF-CPT ha come obiettivo preminente la soddisfazione del Cliente e per conseguire tale obiettivo ha individuato tutti i processi sviluppati nella propria struttura/organizzazione formativa e le risorse correlate e, pertanto, intende avvalersi di un Sistema di Gestione della Qualità in cui tali processi siano evidenziati e considerati, non fine a se stessi, ma inseriti in una

sequenza tra “*Cliente*” - in quanto generatore dei requisiti - e “*Cliente*” - in quanto percettore della qualità erogata -. L’approccio per processi consiste nella capacità di governare le attività di una determinata organizzazione tramite identificazione e controllo dei corrispondenti processi e relative interazioni in modo sistematico ed organico.

L’Ente ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità come mezzo per assicurare che i servizi offerti siano conformi a requisiti espressi dall’organizzazione e specificati dai clienti o da ambiti documentati e per conseguire un miglioramento continuativo dei processi aziendali. Per mettere in atto tale Sistema l’Ente ha definito i processi ed i relativi sottoprocessi indicati nella tabella seguente. Generalmente essi si svolgono in accordo con la sequenza di Deming, modello conosciuto come “Plan-Do-Check-Act”, e si ripetono ciclicamente all’interno di ciascun macroprocesso; è compito della Direzione riesaminare i macroprocessi aziendali ed è compito dei responsabili di funzione riesaminare i processi di cui rispondono e ripianificarli individuando i miglioramenti possibili o necessari.

I processi aziendali sono stati distinti in primari e di supporto o secondari.

I processi primari sono quelli che influenzano direttamente il livello di soddisfazione del Cliente, mentre quelli di supporto sono relativi a processi aziendali interni che non incidono direttamente sul livello di soddisfazione del Cliente. Per i processi primari sono definiti gli indicatori di performance i cui valori attesi sono specificati dalla Direzione.

Relativamente ai metodi necessari per assicurare l’efficace funzionamento e l’efficace controllo dei processi, la Direzione ritiene indispensabile un controllo continuo sugli stessi, effettuando un monitoraggio continuo per verificare il corretto andamento di questi processi.

Di seguito sono elencati i processi necessari da presidiare in relazione alla gestione della qualità e le relative funzioni responsabili.

<b>PROCESSI PRIMARI</b>	
<b>NOME PROCESSO</b>	<b>RESP. DI PROCESSO</b>
Progettazione	Resp. Progettazione
Commerciale	Direzione
Approvvigionamento	Resp. Didattica
Pianificazione Servizio	Resp. Didattica
Erogazione Servizio	Resp. Didattica

<b>PROCESSI SECONDARI</b> (necessari per il buon funzionamento dei processi primari)	
<b>NOME PROCESSO</b>	<b>RESP. DI PROCESSO</b>
Attrezzature	Resp. Qualità – Resp. Didattica

<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b> (trasversali a tutto il SGQ dell’Ente e utili per il buon funzionamento ed il miglioramento dello stesso)	
<b>NOME PROCESSO</b>	<b>RESP. DI PROCESSO</b>
Misurazione e analisi dati	Resp. Gestione Qualità
Miglioramento	Presidente
Direzionale	Presidente
Gestione risorse	Presidente

L’Ente fornisce le risorse finanziarie, il personale e le attrezzature necessarie alla gestione del sistema nel suo complesso e attua le azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi pianificati ed al miglioramento continuo dei processi individuati.

La Direzione stabilisce il Piano di Miglioramento in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di “performance” da tenere sotto controllo, le criticità, le metodologie e le responsabilità di attuazione. Ciascun Responsabile di Funzione ha la responsabilità della raccolta dei dati per le attività di propria pertinenza.

I dati vengono raccolti dal Responsabile Gestione Qualità, il quale li elabora e comunica alla Direzione e alle funzioni interessate i risultati ottenuti.

In caso di differenze tra gli obiettivi pianificati e quelli effettivi maggiore di +/- 20%, il Responsabile Gestione Qualità informa prontamente il Dirigente Scolastico per le decisioni del caso (correzioni dei processi, azioni correttive, etc..) e convoca una apposita riunione di riesame.

I Fattori di qualità, con i relativi indicatori, obiettivi (standard di qualità) e strumenti di verifica sono definiti nella tabella seguente:

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Tempestività alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	≤ 2 gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	≤ 2 gg proposizione AC ≤ 10gg attuazione AC	Rilevazione dei tempi di intervento di ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 80% per ciascun corso erogato	Analisi dei questionari di soddisfazione al termine di ciascuna attività corsuale
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	≥ 0,05%	Rilevazione dei dati attraverso analisi dei fatturati
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	≥ 0,7%	Verifica dei progetti e della rendicontazione
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	≥ 0,7%	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti al termine più il numero degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione/formazione e numero degli utenti autorizzati	≥ 0,7%	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione
Esiti occupazionali degli utenti	Rapporto tra il n° degli utenti occupati post corso e n° tot. utenti	Valore obiettivo stabilito dalla Regione Lazio	Verifica della corretta applicazione della procedura di riferimento

In un'ottica di continuo miglioramento, le Funzioni coinvolte nell'erogazione dei servizi tipici dell'Ente adottano tecniche di raccolta dei dati inerenti ad indicatori rilevanti per tipologia di attività.

Tali indicatori sono:

- ✓ costi sostenuti nelle varie attività
- ✓ percentuali di successi/insuccessi
- ✓ soddisfazione dei Clienti
- ✓ non conformità

L'elaborazione dei dati viene sviluppata esprimendo gli indicatori valorizzati in peso percentuale (es.: numero Non Conformità in accettazione rispetto ai controlli effettuati in un

determinato intervallo temporale; numero di reclami in sede di collaudo finale rispetto al numero di lavori effettuati, etc.) o in costi sostenuti.

L'Ente riconosce la validità dell'approccio statistico per comprendere ed interpretare i fenomeni ed i processi che condizionano la qualità o generano la non qualità del servizio per cui il RGQ, con il supporto operativo delle Funzioni tecniche coinvolte, provvede a:

- raccogliere, attraverso le Funzioni aziendali i dati e i relativi indicatori;
- eseguire elaborazioni statistiche e renderle disponibili.

Sono oggetto dell'applicazione delle tecniche statistiche, in particolare, i dati di efficienza del servizio rispetto alle norme contrattuali ed il grado di soddisfazione espresso da parte del Cliente.

È compito del RGQ, con il supporto operativo dei Responsabili delle Funzioni coinvolte nelle varie attività condotte dall'Ente, valutare le informazioni provenienti dalla raccolta dati e dalle analisi statistiche al fine di predisporre dei rapporti periodici tali da permettere di intraprendere le opportune azioni per migliorare con continuità la qualità del servizio offerto, ridurre i costi ed i tempi di intervento nel rispetto delle norme contrattuali.

I dati raccolti forniscono informazioni a riguardo:

- la soddisfazione del cliente;
- il rispetto dei requisiti del prodotto/servizio;
- la gestione dei fornitori;
- l'indicazione di aree di miglioramento;
- la possibilità di intraprendere Azioni Preventiva;
- la capacità dei singoli processi di rispettare gli obiettivi fissati.

Le elaborazioni statistiche sono oggetto di analisi, in fase di Riesame del SQ da parte della Direzione.

### **Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari**

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

L'ESEF-CPT attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

L'ESEF-CPT si impegna, con opportune ed adeguate iniziative di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli utenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli utenti lavoratori, agli utenti migranti, a quelli diversamente abili, anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore dell'Ente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente anche ai sensi del D.P.R. n.249/'98, con le modifiche apportate dal D.P.R. 21 Novembre 2007, n. 235.

. In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sui criteri di scelta delle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione
- Diritto alla privacy (secondo quanto definito nel D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e/o altra specifica Normativa in materia sia nazionale che comunitaria)

Per le attività di rilevazione del feedback l'ESEF-CPT si avvale di ausili tecnologici: sito internet e casella di posta elettronica anche dedicata, sportello orientamento/informazione, contatto telefonico programmato con l'utente finale e le aziende coinvolte.

L'Ente deduce il livello di soddisfazione dei clienti dai contatti giornalieri ma spesso tali valutazioni non sono documentabili; per fornire evidenza oggettiva delle valutazioni dei clienti e

raccogliere eventuali suggerimenti, l'Ente ha istituito un sistema di raccolta e documentazione di informazioni relative alla soddisfazione dei clienti.

La Direzione per monitorare il grado di soddisfazione della clientela utilizza un questionario/intervista da somministrare al committente e valuta gli eventuali reclami dei clienti, per poi analizzarne i dati e promuovere Azioni Correttive mirate.

Sulla base dei risultati delle analisi, sono elaborati piani specifici aziendali, riconducibili ai Piani di Miglioramento della Qualità

L'Organizzazione è disponibile a sottoporsi a visite ispettive dei suoi clienti, garantendo la massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia all'assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite.

Gli esiti delle visite e le eventuali richieste di Azioni Correttive, sono registrate a cura del RGQ e conservate in apposito dossier.

Nell'ambito del sistema gestione qualità implementato, l'ESEF-CPT ha previsto un'apposita procedura per la gestione dei reclami del cliente

Se la segnalazione è effettuata direttamente dal Cliente (o da suo incaricato), questo deve essere registrato, dalla funzione che riceve il reclamo, su apposita modulistica. In tale modulo deve essere riportato il nominativo del cliente, il nome di chi riceve il reclamo, una descrizione del problema con gli elementi necessari a identificare univocamente il prodotto o il servizio al quale viene riferito, le iniziative intraprese o gli eventuali accordi presi con il cliente.

L'analisi del reclamo e la soluzione da adottare è eseguita dal Responsabile Gestione Qualità o dal responsabile d'area. In ogni caso tutti i reclami sono portati a conoscenza del Responsabile Gestione Qualità per la valutazione, con l'eventuale contributo della Direzione per i casi più gravi, della necessità di identificare azioni correttive.

Nell'ambito del Riesame della Direzione, tutti i reclami saranno comunque portati a conoscenza della Direzione.

L'identificazione dei problemi che possono compromettere la qualità del prodotto e del servizio, può avvenire in seguito a:

- esecuzione delle verifiche ispettive interne della qualità,
- riesame dei rapporti di non conformità e dei reclami dei Clienti con lo scopo di ricercare le cause di non conformità relative al prodotto, ai processi e al sistema,
- Riesame da parte della Direzione.

Il R.G.Q. emette la Richiesta di Azione Correttiva, quando si riscontrano:

- problemi di qualità sostanziali o situazioni al di fuori delle richieste contrattuali,
- situazioni non conformi ripetitive o tendenze negative,
- riscontri oggettivi tali da far ritenere indispensabile l'emissione di una richiesta di azione correttiva (durante l'esecuzione delle verifiche ispettive interne della qualità)

La richiesta è, quindi, trasmessa al responsabile della funzione interessata il quale stabilisce le adeguate azioni da intraprendere e la data di completamento, rendendo quindi il modulo al R.G.Q.. Il R.G.Q. ha il compito di assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e risultino efficaci. La verifica della chiusura e dell'efficacia è effettuata utilizzando lo strumento delle verifiche ispettive interne della qualità (quando necessario), sul cui rapporto il Responsabile Gestione Qualità (o il rappresentante del gruppo esterno di verifica) danno evidenza oggettiva dell'esito dell'azione intrapresa.

### **Condizioni di Trasparenza**

La Carta della Qualità per poter essere utilizzata deve sempre contenere un frontespizio con le seguenti informazioni:

- il logo aziendale
- il codice del documento
- l'indice e la data di revisione del documento
- la firma dell'Ente responsabile dell'emissione del documento
- la firma del RGQ per la verifica di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla direttiva 968 del 20.11.2007
- la firma di approvazione del DIR



La Carta della Qualità può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del riesame periodico del Sistema (il riesame deve essere effettuato almeno con cadenza annuale).

In caso di modifiche, l'oggetto dell'ultima modifica apportata viene evidenziato attraverso l'apposizione di una barra laterale.

Il RGQ provvede all'aggiornamento degli elenchi della documentazione di sistema.

Il documento revisionato viene materialmente inoltrato dal RGQ a tutti le funzioni indicate negli elenchi di distribuzione dei documenti e la trasmissione viene registrata con apposita lettera di comunicazione.

I destinatari devono sostituire il vecchio documento con il nuovo ed eliminare/distruggere la copia obsoleta. Il RGQ conserva per motivi di archivio una copia del documento obsoleto (l'originale in proprie mani) con la scritta o il timbro "SUPERATO" in modo ben visibile.

La Carta della Qualità deve essere, inoltre, distribuita al pubblico o tramite affissione in apposite bacheche esposte al pubblico o tramite pubblicazione sul sito internet del ESEF-CPT.

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi (mansionario)**

#### **DIREZIONE:**

- la Direzione esercita la funzione esecutiva delle scelte della Presidenza
- la Direzione gestisce l'attività dell'Ente
- la Direzione verifica l'avanzamento dei programmi dell'Ente e l'attuazione delle scelte
- la Direzione coadiuva la Presidenza in tutte le sue attività inclusa l'attività di riesame della direzione
- il Direttore predispose il Piano Generale delle attività dell'Ente e ne cura l'attuazione
- il Direttore, su delega del Presidente, cura i rapporti tra l'Ente e le strutture pubbliche essendo responsabile in generale della proiezione esterna di immagine dell'Ente
- il Direttore è responsabile dei rapporti con gli istituti assicuratori e previdenziali
- il Direttore propone i provvedimenti disciplinari relativi al personale sottoponendoli al CDA ed irroga le sanzioni da esso disposte
- il Direttore provvede alla organizzazione ed al funzionamento della struttura operativa:
  - definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
  - coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative
  - supervisiona l'andamento ed il miglioramento del servizio
  - gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
  - valuta e sviluppa le risorse umane

#### **RESPONSABILE PROCESSI ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI (RAF):**

È responsabile, di:

- Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi, territoriali ed imprese
- Effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

#### **RESPONSABILE PROCESSI ECONOMICI - AMMINISTRATIVI (AMM):**

- è responsabile della gestione economica, patrimoniale e fiscale dell'azienda
- assolve agli obblighi fiscali
- è responsabile di tutta la documentazione fiscale ed amministrativa
- è responsabile della tenuta dei registri contabili
- è responsabile della tenuta degli scadenzari clienti e fornitori
- è responsabile delle schede del personale

- gestisce i programmi e la documentazione relativa alla formazione e addestramento del personale.
- svolge le pratiche relative ad assunzioni e licenziamenti
- è responsabile della gestione amministrativa del personale;
- è responsabile della rendicontazione delle spese
- è responsabile della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

#### **RESPONSABILE PROCESSO PROGETTAZIONE (PRG):**

- cura l'elaborazione e la redazione di progetti di formazione professionale e di attività non formative correlate o non correlate alla formazione
- esegue la catalogazione, conservazione ed archiviazione dei prodotti progettuali realizzati
- elabora la definizione dei piani di sviluppo dell'attività dell'Ente e realizza gli studi di fattibilità in merito
- realizza l'esplorazione ed individuazione dei campi di applicazione della formazione e delle attività ad essa collegabili
- realizza l'esplorazione ed individuazione delle aree e delle opportunità che consentano la presentazione e la realizzazione di progetti di ricerca
- cura la redazione dei progetti di ricerca e ne segue la realizzazione
- cura la produzione di materiali di ricerca
- cura la revisione, dal progetto alla fase attuativa, dell'assegnazione degli incarichi alle risorse umane esterne, delle commissioni ad aziende specialistiche, dei contratti di manutenzione finalizzati direttamente ad attività di progetto
- acquisisce i fabbisogni e produce ordini, capitolati e contratti per le forniture
- cura la gestione dell'albo fornitori e la valutazione degli esiti di fornitura
- determina e controlla le procedure di riscossione, deposito e magazzino
- determina e controlla le procedure di distribuzione delle dotazioni
- controlla la tenuta degli inventari
- cura la selezione e scelta delle dotazioni, verifica e tiene aggiornati gli ammortamenti
- effettua la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- effettua la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

#### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (DID):**

- realizza tutte le attività istruttorie per l'avvio delle azioni formative o non formative ma propedeutiche alla formazione: selezione delle domande di partecipazione, compilazione degli elenchi dei corsisti per attività in fase di avvio, redazione dei bandi e loro diffusione
- cura la predisposizione delle selezioni e ne segue la realizzazione
- mantiene i rapporti, relativamente alle attività istruttorie, con gli uffici pubblici preposti
- organizza e cura la gestione degli esami finali, dei colloqui di fine attività o intermedi e degli accertamenti professionali
- svolge la funzione di segreteria corsi per le attività in svolgimento
- cura la gestione burocratica delle attività formative: preparazione registri, distribuzione orari, verifica e manutenzione registri, elaborazione dei riepiloghi presenze di allievi e formatori
- realizza la funzione di sportello "interfaccia" con allievi e docenti
- cura la predisposizione delle prove di esame
- gestisce la compilazione e l'aggiornamento del libro matricola allievi
- esegue l'archiviazione dei fascicoli dei corsi
- esegue l'organizzazione ed il coordinamento delle azioni non formative, collegate o meno alle azioni formative, e delle attività di orientamento rivolte all'utenza.

- esegue l'organizzazione ed il coordinamento delle azioni di ricerca finalizzata o meno alle attività formative
- esegue l'organizzazione ed il coordinamento delle azioni di servizio per l'utenza, intese come attività tese a favorire l'incontro fra domanda e offerta di lavoro e delle attività di servizio alle imprese ed alle parti sociali del settore
- Pianifica il processo di erogazione del servizio
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione:
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Monitora le azioni implementate ed i programmi
- Valuta i risultati e l'identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.