

# CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

## Sommario

1. Premessa.....	2
1.1 Scopo documento .....	2
1.2 Presentazione Ente .....	2
1.2.1 Inquadramento .....	2
1.2.2 Organi.....	2
1.2.3 Compiti statutari .....	2
1.2.4 Aree di intervento e servizi erogati.....	3
1.3 Interrelazioni con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio .....	3
1.4 Abbreviazioni .....	4
2. Livello strategico .....	4
2.1 Orientamento al cliente e impegno della Direzione .....	4
2.2 Politica e obiettivi .....	5
3. Livello organizzativo .....	5
3.1 Servizi formativi offerti .....	5
3.2 Target .....	6
3.3 Dotazione di risorse professionali.....	6
3.4 Dotazione di risorse logistico-strumentali .....	6
3.5 Dichiarazione di impegno .....	6
4. Livello operativo .....	6
5. Livello preventivo .....	7
5.1 Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari .....	7
6. Condizioni di trasparenza .....	7
6.1 Aggiornamento Carta della Qualità .....	7
6.2 Diffusione CdQ .....	7
6.3 Modalità di revisione periodica .....	7
7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi .....	7
7.1.1 Compiti comuni a tutti i responsabili.....	7
7.1.2 Attività previste per il responsabile del processo di direzione .....	7
7.1.3 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi.....	8
7.1.4 Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni .....	8
7.1.5 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione .....	8
7.1.6 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi .....	8

## REVISIONI

rev	data	autore	azione
1	24.10.2017	RO	Adeguamento paragrafo 7.1.4 ed Allegato B

## 1. PREMESSA

### 1.1 Scopo documento

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che Agenzia di Sviluppo assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### 1.2 Presentazione Ente

#### 1.2.1 INQUADRAMENTO

Agenzia di Sviluppo è una Azienda speciale della Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura di Chieti istituita ai sensi dell'art. 32 del R.D. 20 settembre 1934, n. 2011 e dell'art. 2 - comma 2 - della Legge 29.12.1993, n. 580. ASVI è così organismo strumentale della CCIAA di Chieti dotato di soggettività tributaria che opera secondo le norme del Codice Civile ed è dotato di autonomia amministrativa, contabile e finanziaria nei limiti indicati negli articoli 66, 67, 68, 69, 70, 71 e 72 del DPR 2 novembre 2005 n. 254.

La CCIAA di Chieti attribuisce ad ASVI il compito di realizzare le iniziative funzionali al perseguimento delle proprie finalità istituzionali e del proprio programma di attività, assegnandole le risorse finanziarie e strumentali necessarie. Il contributo camerale è determinato sulla base del preventivo dei progetti e delle iniziative che ASVI intende realizzare, in coerenza con la missione affidata e con le strategie della CCIAA di Chieti.

Il preventivo economico e il bilancio di esercizio di ASVI sono approvati dal Consiglio camerale quali allegati al preventivo e al bilancio d'esercizio della CCIAA di Chieti.

Nel rispetto del disposto del richiamato articolo 66 la CCIAA di Chieti ha assegnato ad ASVI in uso gratuito i locali ove ha sede, mobili di arredamento, apparecchiature ad uso ufficio ed attrezzature tecniche di proprietà.

#### 1.2.2 ORGANI

Sono organi dell'Azienda:

- 1) il Consiglio di Amministrazione, nominato dalla Giunta della CCIAA di Chieti;
- 2) il Presidente del Consiglio di Amministrazione, di diritto, il Presidente della CCIAA di Chieti o un suo delegato;
- 3) il Collegio dei Revisori dei Conti, composto da tre membri effettivi e due supplenti, di cui uno effettivo, con funzioni di presidente ed uno supplente, nominati dal Ministro dello Sviluppo Economico, uno effettivo nominato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze ed uno effettivo ed uno supplente nominati dalla Regione Abruzzo.

#### 1.2.3 COMPITI STATUTARI

ASVI, nel quadro delle finalità istituzionali della CCIAA di Chieti tendenti alla promozione dello sviluppo socio-economico della provincia, ha lo scopo statutario di sostenere il sistema delle imprese, soprattutto piccole e medie, attraverso:

- 1) l'erogazione di servizi per la gestione del fattore umano, mediante la predisposizione di programmi formativi connessi alle necessità dei vari comparti economici;
- 2) l'erogazione di servizi di consulenza e assistenza tecnica, gestionale e per la realizzazione e il miglioramento della produzione;
- 3) l'erogazione di servizi di informazione ed assistenza finalizzati all'orientamento al lavoro;
- 4) l'erogazione di servizi di informazione, assistenza e consulenza su tematiche comunitarie, programmi, progetti, strumenti agevolativi ed iniziative comunitarie e nazionali con particolare riferimento ai processi di internazionalizzazione, alla ricerca e sviluppo, all'innovazione tecnologica ed allo sviluppo locale;
- 5) la promozione di studi e ricerche su argomenti e temi sia generali che specifici, di volta in volta individuati, connessi con le competenze della Camera di Commercio di Chieti e con gli interessi dell'economia del suo territorio;
- 6) la promozione e la realizzazione di incontri, convegni e seminari finalizzati all'aggiornamento professionale delle categorie economiche su temi specifici ed in particolare connessi con le evoluzioni legislative e normative;
- 7) la divulgazione di informazioni e studi alle categorie interessate, stimolando il loro interesse ed il loro coinvolgimento nell'approfondimento dei singoli argomenti individuati;
- 8) la promozione e la realizzazione di azioni e programmi finalizzati alla valorizzazione di beni e servizi prodotti da categorie economiche operanti nel territorio;
- 9) la valorizzazione delle competenze professionali e tecniche operanti nel territorio abruzzese, coinvolgendole e favorendo la loro partecipazione alle finalità di crescita qualitativa dell'economia abruzzese.

## 1.2.4 AREE DI INTERVENTO E SERVIZI EROGATI

L'offerta di servizi reali di ASVI è orientata a mettere a disposizione delle imprese (soprattutto PMI) e degli aspiranti imprenditori un supporto operativo per strutturare in maniera efficace ed efficiente i sistemi gestionali aziendali.

Le aree di intervento sono consolidate lungo tre direttrici:

1. Internazionalizzazione: sono qui riconducibili tutti i servizi orientati a sviluppare e/o consolidare i processi di internazionalizzazione aziendali nonché l'accesso al Mercato unico europeo ed agli strumenti agevolativi messi a disposizione dall'Unione europea. Target prioritario individuato nelle PMI e nel mondo datoriale. Tipologia servizi: informazione, formazione, orientamento, assistenza e consulenza.
2. Orientamento al lavoro, Startup ed accelerazione d'impresa: progettazione e realizzazione di interventi per il sostegno dell'autoimprenditorialità, anche a valere su fondi regionali e nazionali, sviluppo della cultura d'impresa presso il sistema scolastico ed universitario, consolidamento dei momenti di alternanza scuola lavoro, individuazione dei fabbisogni professionali delle imprese, interventi per la creazione delle figure professionali necessarie, attrazione finanziamenti per le grandi crisi aziendali, partecipazione nei Comitato Tecnico Scientifici di ITS e istituti d'istruzione secondaria superiore. Il target dell'area è quello con raggio più ampio potendo contare su aspiranti imprenditori, imprese, studenti, associazioni di categoria, Istituti scolastici di secondo grado ed Università, Organizzazioni sindacali. Tipologia servizi: informazione, orientamento, assistenza, formazione, accelerazione d'impresa.
3. Innovazione: campo di riferimento di tutti quegli interventi che sostengono l'adozione di innovazione in aziendale sia essa organizzativa, di prodotto, di processo piuttosto che tecnologica. PMI target prioritario se non esclusivo. Tipologia servizi: informazione, orientamento, formazione.

## 1.3 Interrelazioni con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio

ASVI ha sviluppato un significativo sistema di interrelazioni con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio in virtù del proprio status di Azienda speciale della Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura di Chieti.

In ottemperanza al disposto normativo vigente<sup>1</sup> sono organi delle Camere di Commercio: il Consiglio; la Giunta; il Presidente; il Collegio dei Revisori dei Conti.

In particolare il Consiglio è composto da una rappresentanza dei settori dell'agricoltura, dell'artigianato, delle assicurazioni, del commercio, del credito, dell'industria, dei servizi alle imprese, dei trasporti e spedizioni, del turismo e degli altri settori di rilevante interesse per l'economia della circoscrizione medesima; nella composizione del Consiglio è assicurata la rappresentanza autonoma delle società in forma cooperativa.

Del Consiglio fanno anche parte tre ulteriori componenti, di cui due in rappresentanza, rispettivamente, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e delle associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti e uno in rappresentanza dei liberi professionisti designato dai Presidenti degli ordini professionali costituiti in apposita consulta presso la Camera di Commercio.

I rappresentanti del sistema sociale e produttivo provinciale presenti in seno al Consiglio contribuiscono in maniera significativa a definire indirizzi e contenuti degli interventi di ASVI stabilendo la composizione degli organi di governance ed approvando le linee di azione annuali programmate e valorizzate con il preventivo economico.

Il Consiglio elegge infatti tra i suoi componenti, con distinte votazioni, il Presidente e la Giunta, l'organo esecutivo della CCIAA: la Giunta nomina il CdiA di ASVI.

Tra i suoi compiti, inoltre, il Consiglio annovera la determinazione degli indirizzi generali e l'approvazione del programma pluriennale, di norma per il periodo corrispondente alla durata del mandato, anche tenendo conto degli atti di programmazione degli enti territoriali, nonché delle risorse necessarie e dei risultati che si intendono conseguire.

La relazione previsionale e programmatica aggiorna annualmente il programma pluriennale: la relazione ha carattere generale e illustra i programmi che si intendono attuare nell'anno di riferimento, in rapporto alle caratteristiche ed ai possibili sviluppi dell'economia locale e al sistema delle relazioni con gli organismi pubblici e privati operanti sul territorio, specificando, altresì, le finalità che si intendono perseguire e le risorse a loro destinate.

In coerenza con la relazione previsionale e programmatica viene quindi predisposto dalla Giunta il preventivo annuale successivamente approvato dal Consiglio; costituisce per legge allegato a tale preventivo il preventivo economico di ASVI. Quest'ultimo è corredato dalla relazione illustrativa del Presidente di ASVI ed è approvato dall'organo di amministrazione dell'azienda previa relazione del relativo Collegio dei Revisori dei Conti. La relazione illustrativa fornisce definisce i progetti e le iniziative perseguiti da ASVI nell'esercizio di riferimento, in coerenza con le linee programmatiche fissate annualmente dal Consiglio camerale e comunicate, in tempo utile, per la redazione del preventivo economico, agli organi amministrativi di ASVI.

<sup>1</sup> Legge 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal Decreto Legislativo 15 febbraio 2010, n. 23.

Al fine di rendere ancora più stringente il legame con il sistema sociale e produttivo di riferimento, ASVI, nel rispetto delle proprie finalità statutarie e dei dispositivi regolamentari adottati, comunque stipula convenzioni, accordi, intese con soggetti pubblici e privati (in forma singola o associata) per collaborazioni fattive tese a progettare e/o realizzare azioni, iniziative e programmi formativi.

## 1.4 Abbreviazioni

Di seguito è riportato l'elenco delle abbreviazioni e del relativo significato utilizzate nel presente documento

ASVI	Agenzia di Sviluppo
CdQ	Carta della Qualità
CdiA	Consiglio di Amministrazione
Direzione	Consiglio di Amministrazione
CCIAA	Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura
RO	Responsabile del Coordinamento Operativo

## 2. LIVELLO STRATEGICO

### 2.1 Orientamento al cliente e impegno della Direzione

La Direzione dell'Agenzia di Sviluppo (CdA) pone la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, non soltanto a quelle rilevate in fase di definizione del servizio da erogare ma anche a quelle latenti, importanti ai fini della soddisfazione dei clienti stessi e del perseguimento degli obiettivi della CCIAA di Chieti.

La Direzione effettua continuamente una analisi del territorio e del mercato di riferimento per poter individuare le necessità del mondo delle imprese, le loro potenzialità di sviluppo e la possibilità di coniugare tali esigenze con l'erogazione di servizi da parte di ASVI. Tale analisi viene effettuata attraverso contatti diretti e continui con le imprese, le associazioni di categoria, le strutture del sistema camerale italiano ed estero, gli organismi di riferimento a livello europeo per l'erogazione di fondi comunitari.

La Direzione si impegna nel tradurre le esigenze dei clienti in caratteristiche dei servizi da erogare, nella convinzione che questi servizi, per poter soddisfare chi ne usufruisce, debbano essere improntati ai seguenti criteri:

- rispondere alle effettive esigenze di sviluppo delle imprese, sostenendone i piani di crescita e ammodernamento;
- garantire una assistenza continua su tutti gli aspetti legati alla gestione aziendale;
- informare puntualmente sulle opportunità di mercato esistenti;
- essere facilmente accessibili;
- avere valenza multisettoriale.

La Direzione è direttamente impegnata nello sviluppo, nell'applicazione, nel sostegno e nel miglioramento continuativo del sistema di gestione per la qualità.

Tale impegno si concretizza attraverso:

- la definizione e la diffusione a tutto il personale della politica e degli obiettivi per la qualità, coerentemente con le finalità di ASVI;
- il sostegno diretto alle azioni per il raggiungimento degli obiettivi;
- lo sviluppo di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente e la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione sia un effettivo valore aggiunto all'organizzazione;
- la comunicazione a tutto il personale dell'organizzazione circa l'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e di rispettare i requisiti contrattuali, nonché quelli di natura legale e/o connessi con regolamentazioni di settore (promozione ai fini dell'accrescimento della consapevolezza, della motivazione e del coinvolgimento del personale);
- l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie (umane, tecniche, finanziarie) per la conduzione del sistema di gestione per la qualità;
- l'effettuazione di periodici riesami del sistema di gestione;
- l'esecuzione di incontri periodici per la valutazione delle prestazioni del sistema e la prevenzione di non conformità e disservizi di qualsiasi genere;
- l'attivazione e il controllo di un sistema di comunicazione interna adeguato che garantisca il feedback desiderato alla Direzione sull'andamento dei processi e sugli indici di miglioramento degli stessi;
- la definizione di piani di sensibilizzazione e formazione del personale.

La Direzione ha istituito un adeguato sistema di gestione per

- rilevare tutte le esigenze e le aspettative del cliente in merito ai servizi da fornire;
- individuare tutti i requisiti di natura cogente relativi al servizio;

- convertire tali esigenze in specifici requisiti per il servizio;
- soddisfare nella misura maggiore possibile il cliente.

La Direzione ha il compito di diffondere la sensibilità e l'attenzione al cliente attraverso tutti i livelli aziendali.

## 2.2 Politica e obiettivi

ASVI impronta la propria attività di formazione a principi di trasparenza, efficienza ed efficacia.

Il CdiA di ASVI ritiene che la Politica della Qualità sia la principale risorsa per soddisfare i clienti dei propri servizi.

In particolare si pone l'obiettivo prioritario di assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi formativi erogati.

In tal senso la Direzione si impegna a:

- garantire a tutti i fruitori dei servizi formativi di ASVI un livello identico e costante di qualità, indipendentemente dalla sede e dal periodo in cui essi vengono erogati;
- perseguire la costante revisione dei programmi, adeguandoli alle innovazioni in corso, sia in termini di contenuti che di metodologia di erogazione.

Ogni funzione, pertanto, si impegna a soddisfare costantemente le esigenze del cliente con un approccio orientato più alla prevenzione che alla correzione dei problemi, in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui.

La Direzione assume la responsabilità di:

- stabilire e far rispettare adeguate procedure, necessarie alla erogazione del servizio formativo;
- pianificare ed organizzare i programmi di formazione del personale in modo che ogni funzione abbia le competenze necessarie per assumersi le proprie responsabilità;
- provvedere al completo rispetto di leggi e regolamenti vigenti;
- organizzare e fornire i mezzi e le risorse adeguati ad un Sistema di controllo e revisione interna per assicurare il rispetto della Politica della Qualità.

ASVI concretizza la sua Politica della Qualità individuando i seguenti obiettivi misurabili:

- 1) progettare offerte formative in grado di soddisfare le richieste dei committenti istituzionali, le esigenze dei clienti ed i bisogni formativi emergenti nel territorio;
- 2) misurare la capacità di attivare i progetti di formazione approvati e finanziati dai Committenti istituzionali, dai clienti e dagli utenti;
- 3) contenere la dispersione in tutte le attività formative erogate, attraverso un'attenta opera di progettazione e un costante monitoraggio della qualità della erogazione dell'attività formativa e della motivazione all'apprendimento;
- 4) ridurre costantemente le non conformità rilevate nei controlli durante e dopo l'erogazione dei servizi;
- 5) ridurre costantemente i reclami dei clienti;
- 6) incrementare costantemente la formazione del personale e dei Responsabili di Funzione, essendo consapevole dell'importanza, ai fini del raggiungimento degli obiettivi precedenti, di avere in dotazione risorse umane, soprattutto interne, adeguatamente motivate e formate;
- 7) applicare le procedure del sistema di gestione qualità (predisposte da RO ed approvate dal Direttore) attraverso il controllo sistematico effettuato dal personale preposto e la correzione di ogni non conformità riscontrata a fine di ridurre al minimo l'incidenza di inefficienze di costo ed incrementare la soddisfazione del cliente.

La Direzione si impegna a comunicare e a far comprendere la presente politica a tutto il personale e alle parti interessate (docenti, partner ecc.) di ASVI ed a riesaminarla periodicamente in conformità alla relativa procedura per verificarne la continua idoneità.

## 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 3.1 Servizi formativi offerti

ASVI propone ai propri clienti un pacchetto di servizi di progettazione, coordinamento, gestione, docenza e tutoraggio di percorsi ed attività formative a catalogo e on-demand.

In particolare ASVI svolge le seguenti attività di formazione professionale:

1. *Formazione Superiore* nella quale sono ricomprese la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276;
2. *Formazione Continua* finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro assicurando la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati. Comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è

propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276.

### 3.2 Target

ASVI rivolge prevalentemente i propri servizi formativi alle seguenti tipologie di committenti/beneficiari:

1. Imprese (con particolare riferimento a quelle Micro, Piccole e Medie) e loro forme associative e aggregative;
2. Soggetti pubblici;
3. Soggetti privati.

Le tematiche prioritarie di riferimenti di azioni e percorsi formativi ASVI sono quelle connesse:

1. allo sviluppo e consolidamento dei processi di internazionalizzazione e di innovazione;
2. alla progettazione e sviluppo di sistemi gestionali competitivi;
3. alla creazione, start-up ed accelerazione d'impresa.

### 3.3 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione ASVI si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di specifiche competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

Tutte le risorse professionali esterne sono qualificate e valutate in funzione della tipologia della prestazione da erogare: in allegato A sono riportate le relative caratteristiche salienti.

L'organigramma aziendale è riportato in allegato B.

### 3.4 Dotazione di risorse logistico-strumentali

In conformità a quanto previsto dal disciplinare regionale, ASVI, per l'erogazione dei servizi formativi, assicura la disponibilità di spazi per le funzioni di governo e spazi per la didattica (n.01 aula formativa; n. 01 aula laboratorio) attrezzate con dotazione standard.

Con riferimento alla sicurezza di studenti, operatori e visitatori all'interno della struttura, è attuato, analogamente con quanto previsto dalla CCIAA di Chieti, 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.

### 3.5 Dichiarazione di impegno

Per ciascuna azione formativa ASVI si impegna ad organizzare un servizio che provveda, in particolare, a consegnare la Carta di Qualità e fornire, contestualmente, 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. ASVI si impegna, altresì, alla formazione ed informazione del personale sui rischi connessi alle attività lavorative ed al mantenimento degli standard della sicurezza all'interno della sede operativa.

## 4. LIVELLO OPERATIVO

Al fine di garantire il miglioramento continuo dei servizi formativi offerti e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale, ASVI intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

In quest'ottica il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e la misurazione della customer satisfaction assume rilievo critico al fine di evitare valutazioni basate su elementi soggettivi ed al fine di evitare di creare aspettative nel cliente che possano 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.

Nell'Allegato C alla presente Carta della Qualità viene definito il modello di rilevazione e verifica degli aspetti considerati strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti esplicitando:

- fattori di qualità: elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità,
- indicatori di qualità: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- standard di qualità: corrispondono all'obiettivo di qualità che ASVI si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;



- strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

## 5. LIVELLO PREVENTIVO

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

ASVI ha previsto un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

Nello specifico, con la procedura:

- “Gestione delle non conformità ed azioni correttive/preventive” vengono definite le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi;
- “Verifiche ispettive interne” sono definite responsabilità e modalità per pianificare, programmare e condurre tali verifiche. Le verifiche interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

## 6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### 6.1 Aggiornamento Carta della Qualità

La CdQ di ASVI è aggiornata annualmente nell'ambito della definizione della relazione Previsionale e Programmatica allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

### 6.2 Diffusione CdQ

Agenzia di Sviluppo garantisce ampia *diffusione* di revisione aggiornata della CdQ attraverso:

- pubblicazione sul proprio sito internet formazione.agenziadisviluppo.net;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- affissione nelle aule;
- consegna di copia ad allievi iscritti, personale docente e personale non docente;
- consegna di copia ai committenti che ne fanno richiesta.

### 6.3 Modalità di revisione periodica

La CdQ è aggiornata a cura del RO, validata dal Direttore e quindi approvata dal CdiA.

## 7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### 7.1.1 COMPITI COMUNI A TUTTI I RESPONSABILI

La descrizione dell'insieme dei compiti e delle responsabilità di ciascun responsabile che opera nei processi formativi non compromette lo spirito di collaborazione che deve animare ASVI e deve costituire uno dei principali punti di forza della vita aziendale.

In questo senso è opportuno precisare che, pur nel rispetto dei ruoli istituiti, ognuno è chiamato a dare la propria collaborazione nel corso delle attività gestionali ed operative per le quali essa è richiesta.

Tutti sono tenuti a:

- assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza, attraverso una adeguata fase di pianificazione e controllo del lavoro stesso, secondo prassi e procedure applicabili;
- garantire l'appropriato utilizzo delle procedure ed istruzioni operative, ove presenti, relative alle loro attività e la loro corretta applicazione;
- collaborare, sia a livello personale che per quanto attiene le proprie responsabilità in seno alla specifica funzione, con tutte le altre funzioni aziendali, al fine di raggiungere lo scopo di una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte.

### 7.1.2 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Il Responsabile del Processo di direzione è stato individuato nella persona della dott.ssa Paola Sabella, Direttore di ASVI e Segretario Generale della CCIAA di Chieti.

Avvalendosi delle risorse umane e strutturali di ASVI è compito del Responsabile del processo di direzione:

- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisionare la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- pianificare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;
- gestire la promozione della qualità inerente tutti i processi.

### **7.1.3 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI**

Il Responsabile dei Processi Economico-Amministrativi è stato individuato nella persona della rag. Antonella Iacobucci, Responsabile del servizio Amministrazione di ASVI.

Il Responsabile, direttamente e attraverso eventuali collaboratori aziendali, si occupa:

- della gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- del controllo economico;
- della rendicontazione delle spese;
- della gestione amministrativa del personale;
- della gestione della qualità inerente il processo.

### **7.1.4 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI**

Il Responsabile del Processo di Analisi dei Fabbisogni è stato individuato nella persona della rag. Antonella Iacobucci, Responsabile per l'orientamento al lavoro, startup ed accelerazione d'impresa dell'Agenzia di Sviluppo.

Il Responsabile, direttamente e attraverso eventuali collaboratori aziendali, ha in capo:

- la lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- la rilevazione del fabbisogno formativo sulla base di indagini;
- supporta sulla base dei dati acquisiti, il Responsabile del processo di Direzione, nella pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego pubblici e privati e gli attori locali;
- la definizione della strategia formativa;
- la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- la gestione della qualità inerente il processo.

### **7.1.5 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

Il Responsabile del Processo di Progettazione è stato individuato nella persona del dott. Giovanni Marcantonio, Responsabile operativo della Agenzia di Sviluppo.

Il Responsabile del Processo di Progettazione si occupa, direttamente e attraverso eventuali collaboratori aziendali:

- della progettazione di massima di un'azione corsuale;
- della progettazione di dettaglio;
- della progettazione di interventi individualizzati;
- della gestione della qualità inerente il processo.

### **7.1.6 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi è stato individuato nella persona del dott. Giovanni Marcantonio.

Il Responsabile dell'erogazione dei servizi:

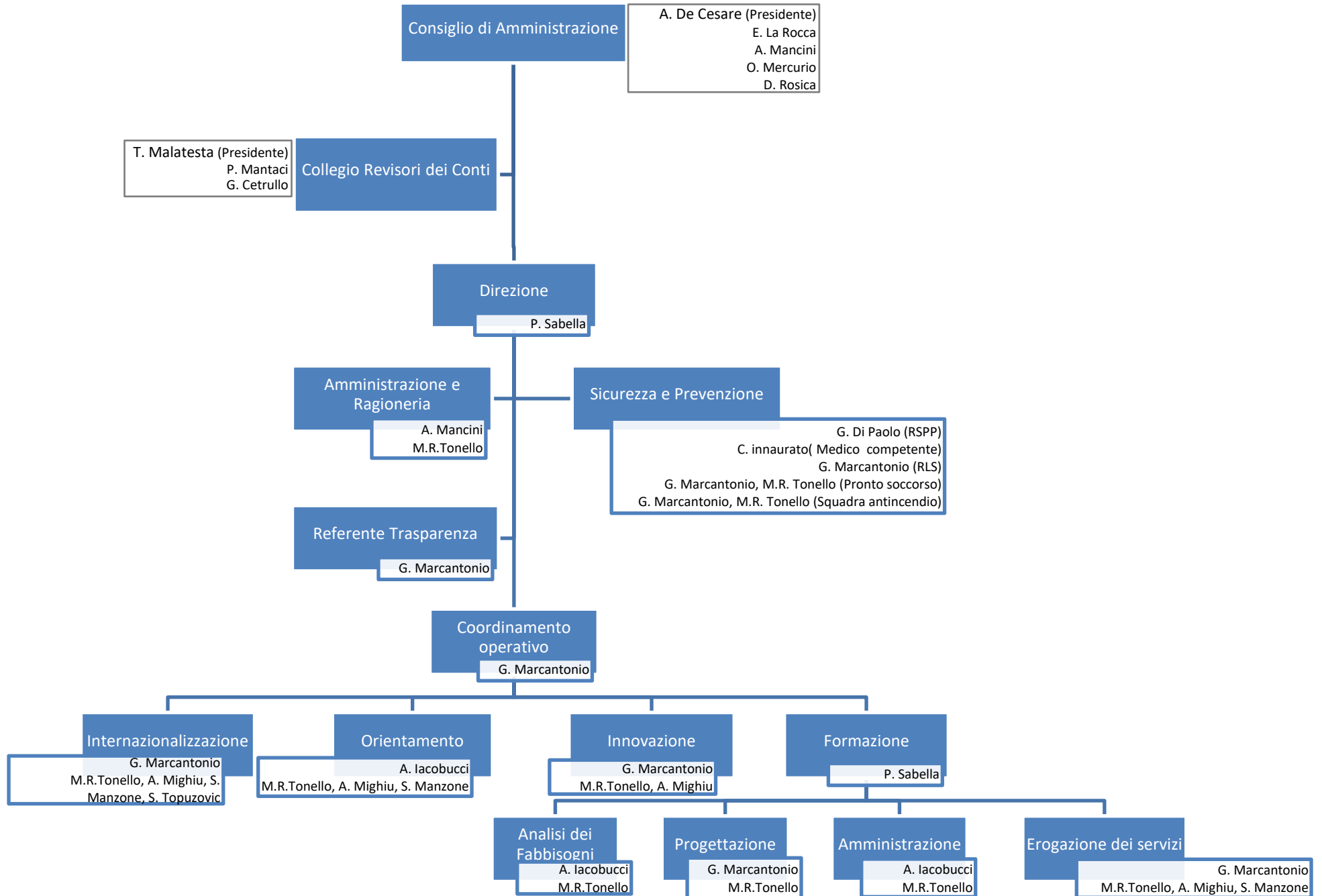
- si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- si occupa del monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- si occupa della valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- cura il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento;
- gestisce la qualità inerente il processo;
- cura le linee programmatiche che sottopone al Direttore e che contengono il prospetto delle risorse umane e strumentali individuate per la progettazione, il coordinamento e il tutoring;
- cura le attività di Tutoring, fornisce supporto ed avvallo all'organizzazione autonoma dei tutors, salvo accertamenti, accordi e confronti e supervisione finale su quanto prodotto.



## ALLEGATO A - Carta della qualità dell'offerta formativa

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Coordinatori	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Curriculum Vitae ed evidenze documentali
Docenti	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Curriculum Vitae ed evidenze documentali
Esperti settoriali	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di attività	Esperti del settore	Curriculum Vitae ed evidenze documentali
Personale ausiliario	Competenze Esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media o diplomati a seconda dei casi	Curriculum Vitae ed evidenze documentali
Tutor	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Curriculum Vitae ed evidenze documentali

# ALLEGATO B - Carta della qualità dell'offerta formativa



## ALLEGATO C - Carta della qualità dell'offerta formativa

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA	MODALITÀ DI CALCOLO	FREQUENZA
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto del target contrattuale al 100%	Rilevazione a campione dei tempi di risposta	A/B A numero rilevazioni con rispetto target B numero totale rilevazioni	Semestrale
	Efficacia	Numero di offerte accettate	Maggiore o uguale 80%	Analisi offerte	A/B A numero offerte accettate B numero totale rilevazioni	Semestrale
	Completezza	Numero di reclami	Minore o uguale al 10%	Analisi reclami	A/B A numero reclami B numero totale contratti	Semestrale
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto data di consegna al 100%	Analisi Piani di progetto formativo	A/B A numero Piani realizzati nel rispetto date previste B numero totale di Piani	Semestrale
	Completezza	Numero di rielaborazioni effettuate	Massimo 10%	Analisi NC	A/B A numero NC relative alla progettazione azioni formative B numero totale progettazioni realizzate	Semestrale
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	Massimo 10 giorni lavorativi	Analisi delle Azioni Correttive	Somma dei giorni lavorativi intercorsi tra data segnalazione NC (t <sub>NC</sub> ) e data definizione AC (t <sub>AC</sub> )	Semestrale

## ALLEGATO C - Carta della qualità dell'offerta formativa

Erogazione del servizio	Completezza attività di informazione nella fase di avvio azione formativa	Canali di comunicazione utilizzati	3 canali interni (gestione diretta) 1 canale esterno	Rilevazione a campione dei canali utilizzati per azione formativa	A/B A numero rilevazioni con rispetto target B numero totale rilevazioni	Semestrale
	Efficacia docenza	Grado di soddisfazione espresso dai partecipanti azioni formative	Valutazione maggiore o uguale a 9	Analisi questionari di gradimento (valutazioni esprimibili in una scala da 1 a 10 dove 1 è valore minore)	Media aritmetica valutazioni espresse	Semestrale
	Efficacia tutoring	Grado di soddisfazione espresso dai partecipanti azioni formative	Valutazione maggiore o uguale a 8,5	Analisi questionari di gradimento (valutazioni esprimibili in una scala da 1 a 10 dove 1 è valore minore)	Media aritmetica valutazioni espresse	Semestrale
	Giudizio globale sul corso	Grado di soddisfazione espresso dai partecipanti azioni formative	Valutazione maggiore o uguale a 8	Analisi questionari di gradimento (valutazioni esprimibili in una scala da 1 a 10 dove 1 è valore minore)	Media aritmetica valutazioni espresse	Semestrale
	Adeguatezza materiale didattico	Grado di soddisfazione espresso dai partecipanti azioni formative	Valutazione maggiore o uguale a 8,5	Analisi questionari di gradimento (valutazioni esprimibili in una scala da 1 a 10 dove 1 è valore minore)	Media aritmetica valutazioni espresse	Semestrale
	Dispersione	Capacità di mantenimento degli iscritti alle azioni formative	Massimo 20%	Analisi registri dei corsi	A/B A discenti fine corso B discenti inizio corso	Semestrale
	Completezza	Numero di azioni formative con Non Conformità rilevate	Massimo 10%	Analisi NC	A/B A numero NC relative alla erogazione formazione B numero totale azioni formative realizzate	Semestrale
	Valutazione fornitori	Numero di azioni formative con Non Conformità rilevate causate da docenti	Massimo 2%	Analisi NC	A/B A numero NC relative alla erogazione formazione causate da docenti B numero totale docenti utilizzati	Semestrale

## ALLEGATO C - Carta della qualità dell'offerta formativa

	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	Massimo 5 giorni lavorativi	Analisi delle Azioni Correttive	Media aritmetica somma dei giorni lavorativi intercorsi tra data segnalazione NC ( $t_{NC}$ ) e data definizione AC ( $t_{AC}$ )	Semestrale
Gestione del cliente	Tempestività rendicontazione	Data di consegna	95% Rispetto target contrattuale	Analisi NC	A/B A NC relative a rendicontazioni senza rispetto target contrattuale B totale di contratti con obbligo di rendicontazione	Semestrale
	Completezza rendicontazione	Numero di rielaborazioni effettuate	Massimo 10%	Analisi NC	A/B A NC relative ad incompletezza rendicontazione azioni formative B totale azioni formative realizzate con obbligo di rendicontazione	Semestrale
	Tempestività di risposta	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Rilevazione a campione dei tempi di risposta	Media aritmetica somma dei giorni lavorativi intercorsi tra data ricevimento richiesta ( $t_{RC}$ ) e data risposta ( $t_{RS}$ )	Semestrale
Gestione risorse umane	<i>Livello pianificazione addestramento</i>	Tempi effettivi di formazione	Minimo 80%	Analisi Piano di formazione e aggiornamento del personale	A/B A tempi effettivi di formazione realizzati B tempi pianificati per formazione nel Piano di formazione e aggiornamento del personale	Annuale
Gestione risorse strumentali	Adeguatezza attrezzature didattiche	Numero di guasti su attrezzature	Minore 3% totale utilizzo	Analisi registrazioni	A/B A numero guasti B numero occorrenze totali utilizzo attrezzatura	Annuale