



CARTA DELLA QUALITA'



<i>COD</i>	<i>MOD. C.QUAL.</i>
<i>REV.</i>	<i>n. 2</i>
<i>DATA</i>	<i>15-05-2023</i>



PREMESSA

Cos'è la carta della Qualità

L' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl opera nel settore della formazione professionale autorizzata e finanziata.

In tale ambito ha ottimizzato e qualificato le proprie capacità ed ha introdotto al proprio interno un *efficace metodo di valutazione del sistema formativo, che interessa tutte le procedure interne ed esterne e che ha l'obiettivo di migliorare la qualità e la soddisfazione finale degli utenti/clienti.*

Attraverso la presente "Carta della qualità" l' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl, intende esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi: in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

1. CHI SIAMO

Le iniziative messe in campo dall' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl mirano alla formazione di figure professionali altamente qualificate ed all' aggiornamento e riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e della specializzazione.

Al centro dell'attenzione delle attività ci sono le esigenze e le aspettative dei Clienti/Utenti e delle parti interessate.

Un'analisi dettagliata e puntuale delle stesse permette di trovare le soluzioni e le risposte più idonee per loro, con la finalità di garantire una formazione tecnica capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura pratica, anche nella prospettiva dell'accesso al mondo del lavoro.

Partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia laziale e delle necessità reali del territorio del Comune di Fiumicino, la struttura organizzativa è stata finalizzata in tutte le attività a:

- comprendere le esigenze del Cliente/Utente ed a tradurle in specifiche necessità all'interno dell'organizzazione,
- definire gli obiettivi da raggiungere per soddisfare le aspettative
- mettere in atto un processo sistemico di misurazione, attraverso indicatori di prestazione, volto ad attivare le azioni correttive più idonee a fronte di risultati non in linea con quanto stabilito.

Sono progettati e realizzati percorsi formativi mirati alle necessità professionali di del Cliente/Utente, attraverso un percorso di analisi, progettazione ed erogazione dei corsi con l'ausilio del personale e di professionisti e esperti.

Tutto questo favorisce il raggiungimento dei seguenti obiettivi/risultati di lungo periodo:

- fornire servizi formativi che considerino il cliente/utente al centro del processo progettuale di ogni fase, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire l'apprendimento e la crescita personale;
- attuare un costante impegno nell' innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione anche sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, valutazione, ecc.);



- potenziare la qualità delle risorse professionali interne, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.
- fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile che, partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia laziale, sia in grado di formulare proposte formative efficaci e rispondenti alle necessità reali del territorio del Comune di Fiumicino;
- favorire la creazione di partenariati che possano contribuire alla formulazione di scelte e decisioni più rispondenti agli interessi e ai bisogni del territorio;
- perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte;
- agire su ogni problematica rilevata con interventi mirati e risolutivi;
- proporre tematiche innovative e stimolanti ai propri clienti in una costante azione di avanzamento culturale.

2. LIVELLO STRATEGICO

2.1 Politica per la Qualità

L'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl ha l'obiettivo generale di raccordare le finalità formative con i bisogni e le realtà del territorio in cui opera, promuovendo attività di formazione professionale gestite con finanziamenti pubblici o in modo privato.

In tal senso, ha formalizzato la propria Politica per la Qualità, che può essere così sintetizzata:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione;
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi è nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi;
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati, Aziende);
- Ricerare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio.
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO 9001/2015 al fine di ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e le criticità dell'utenza.

Infatti, AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl è certificata UNI EN ISO 9001 per le attività di «Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale superiore e continua» - EA37. Uniformandosi a tali norme, essa garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione all'erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento.

In tale ambito, essa, con opportune strategie, si impegna a:

- Ottenere il risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- Porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi e nella valutazione dei risultati in funzione del miglioramento continuo.



Le modalità e gli strumenti adottati affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione sono i seguenti:

La Politica della Qualità viene portata a conoscenza del personale tramite distribuzione di una copia del documento al personale ed affissione in tutti i luoghi di lavoro e sul sito web.

I contenuti della Politica della Qualità sono revisionati annualmente. Inoltre, si valuta anche, periodicamente, il livello di raggiungimento degli obiettivi fissati.

2. 2 Mission-Obiettivi-Impegni

Per capire meglio quali sono le modalità e gli strumenti affinché la politica della qualità è attuata a tutti i livelli organizzativi, è necessario analizzare qual è la missione e quali sono gli obiettivi pluriennali prefissati e approvati dalla società.

Mission e Obiettivi

L'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl, costituita nel 2011, opera nel settore delle concessioni automobilistiche e navali e nell'ambito della formazione professionale.

Obiettivo principale delle attività dell'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl è quello di:

“Svolgere attività formative efficaci e di qualità, in grado di offrire all'utenza proposte in linea con i fabbisogni formativi che emergono tanto sul piano del mercato del lavoro, quanto sul piano del tessuto sociale”.

Essa vuole creare un ponte virtuale tra domanda e offerta formativa, esaminando le richieste del mercato ed il fabbisogno di risorse umane del territorio e formando professionisti dotati di un bagaglio adeguato di conoscenze.

Gli obiettivi dell'Azienda, quindi, sono:

- Soddisfare le esigenze formative del cliente/committente e i bisogni di sviluppo professionale dei partecipanti ai corsi di formazione.
- Individuare e soddisfare la necessità di figure professionali capaci e competenti, anche promuovendo ed attivando una rete di interazione e rapporti stabili con gli operatori, pubblici e privati, presenti sul territorio.

L'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl, quindi, condivide con le Istituzioni, comunitarie nazionali e locali, la necessità di intensificare e migliorare, sia quantitativamente che qualitativamente, le occasioni formative per i cittadini, al fine di renderli protagonisti attivi della società della conoscenza, del mondo dell'informazione e del mercato del lavoro.

In tale ottica essa intende:

- indagare in modo sempre più puntuale sulle esigenze del mercato del lavoro, del tessuto sociale e sulla necessità di perfezionare il proprio sapere,
- disporre di una preparazione solida che permette di creare un'offerta formativa in grado di anticipare la domanda,



- palesare di più e meglio, soprattutto rispetto ai competitor, l'impegno assiduo e la professionalità delle risorse impiegate.

Ciò è reso possibile grazie al miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità delle attività aziendali, che punta:

- alla soddisfazione dei Clienti, dei corsisti e delle altre parti interessate in modo continuativo;
- al miglioramento dei servizi offerti, dell'efficienza dell'impresa e del sistema di gestione per la qualità nel complesso;
- al rispetto delle leggi vigenti, delle disposizioni di accreditamento, delle norme applicabili e degli impegni sottoscritti;
- all'acquisizione di competenze ed esperienze professionali sempre nuove.

L'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl **intende raggiungere tali obiettivi** pianificando, controllando e misurando in modo continuativo lo svolgimento di tutte le fasi di lavoro: dall'analisi del mercato e del contesto di riferimento, alla progettazione dei corsi, all'erogazione, alle valutazioni e analisi finali.

Questo permetterà di individuare e potenziare gli aspetti più deboli della gestione, rafforzare gli elementi positivi che caratterizzano l'organizzazione, in modo tale da migliorare la propria immagine, migliorare la percezione che i vari portatori di interesse, clienti e corsisti hanno dell'organizzazione e riconoscere le opportunità che si presentano sul mercato.

Diversi sono gli **strumenti individuati per ottenere tali risultati**. Infatti, nel prossimo triennio, l'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl intende:

- integrare, perfezionare ed arricchire l'offerta formativa nell'ambito della formazione continua alle imprese ed ai lavoratori, implementando reti e collaborazioni sul territorio di riferimento, anche con soggetti istituzionali, al fine di rafforzare l'integrazione del sistema di imprese, agenzie formative e istituzioni pubbliche operanti nel campo dell'istruzione, della formazione e del lavoro, per un mercato del lavoro inclusivo;
- implementare e sperimentare l'offerta formativa nell'ambito delle Abilitazioni, della formazione superiore e della formazione per l'Apprendistato, al fine di contribuire alla qualificazione di figure professionali necessarie al mercato del lavoro e con spiccate competenze tecnico-specialistiche;
- approfondire e migliorare l'offerta nel settore della formazione privata e finanziata dai Fondi Interprofessionali e di quella sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e sui sistemi di gestione della stessa.

Dichiarazione d'impegno.

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, l'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivabili, i seguenti impegni verso l'esterno:

- monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere



con immediatezza al recupero di situazioni critiche;

- revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- diffusione della Carta della Qualità, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili (UFC), anche al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti;
- riqualificazione continua delle proprie risorse professionali, attraverso il potenziamento del piano annuale di formazione e della selezione/qualificazione dei fornitori.

2.3 Obiettivi nel settore della formazione finanziata e autorizzata

Tenuto conto della propria missione e per operare in modo adeguato nel settore della formazione, L'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl intende promuovere e realizzare le seguenti azioni:

- interventi di formazione professionale a favore dei disoccupati, dei giovani in cerca di occupazione e nei riguardi di coloro che hanno perso lavoro e hanno necessità di una riqualificazione professionale;
- interventi di sviluppo e miglioramento professionale dei lavoratori dei più diversi settori;
- interventi di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale relativa al lavoro autonomo e al lavoro dipendente;

Per la realizzazione delle iniziative di formazione professionale e per dare una risposta adeguata alle nuove esigenze che stanno emergendo nel Comune di Fiumicino (crisi aziendali, nuove figure professionali richieste dal mercato, obsolescenza di figure professionali tradizionali, potenziamento delle politiche attive da parte della regione) l'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl intende essere un punto di riferimento per gli operatori del settore e intende promuovere ed attivare:

- una rete di interazione e rapporti stabili con gli altri operatori della formazione specialistica sia pubblici che privati presenti a Fiumicino, anche per consentire un immediato e più rapido trasferimento delle buone prassi che possano permettere il miglioramento della qualità delle metodologie formative;
- la sperimentazione e la diffusione di nuovi modelli di eccellenza formativa nel settore;
- un canale di dialogo privilegiato con gli operatori al fine di attivare azioni di informazione e di animazione territoriale, azioni itineranti di promozione della cultura d'impresa, azioni di politiche attive del lavoro a supporto della crisi economica dell'ultimo biennio.

3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

3.1 Aree di attività

L'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl si propone al mercato con i seguenti servizi:

- Formazione Superiore



Gli interventi di formazione superiore - fortemente orientati al concreto inserimento nel mondo del lavoro dei partecipanti - mirano a offrire competenze trasversali e di natura specialistica, al fine di formare figure professionali qualificate.

- Formazione Continua

La formazione continua volta a mantenere le condizioni di occupabilità lungo il corso della vita a migliorare la capacità di adattamento dei lavoratori in tutti i settori, è promossa dall' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl sia verso individui occupati, sia verso individui a rischio di disoccupazione, cassa integrazione o mobilità, al fine di adeguare e sviluppare le conoscenze e competenze professionali già acquisite, in stretta connessione con l'innovazione tecnologica e organizzativa del processo produttivo e in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro.

- Formazione individuale

Gli interventi di formazione individuale prevedono l'attivazione di percorsi formativi selezionati direttamente dai destinatari finali. In tale ambito l' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl propone un'offerta che permette ai destinatari finali di partecipare a percorsi formativi scelti direttamente da questi ultimi, in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

Le attività formative svolte sono così articolate:

Analisi dei fabbisogni formativi; Ideazione e progettazione formativa ad hoc; Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi; Erogazione; Certificazioni e/o attestazioni; Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, l' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di progettazione, erogazione, docenza, gestione, e amministrazione. Essa, infatti, dispone delle competenze interne necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente.

Per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl si avvale di professionisti dei settori di riferimento e docenti che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl si avvale di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, inoltre, è data ampia rilevanza all'attività di formazione del personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione



di responsabilità ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

3.3 Dotazione di risorse logistico – strumentali idonee all'erogazione dei servizi

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'Ente per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono: spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza); servizi igienici; spazi per la didattica conformi alle Direttive Regionali (almeno 1 aula didattica attrezzata, di superficie ≥ 26 mq netti dotata di banchi/tavoli e di un'attrezzatura minima in ragione di 1 PC ogni 2 allievi) e dotati di collegamento a internet

4. LIVELLO OPERATIVO

4.1 Fattori di Qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi ed in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità, l'AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione.

La misurazione della soddisfazione del Cliente è indispensabile per non basarsi solo su analisi empiriche creando aspettative che possono venire disattese e la gestione dei reclami/criticità/insoddisfazioni/non conformità è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, quindi, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Per monitorare l'andamento dei processi di formazione superiore e continua l'Azienda ha, quindi, elaborato alcuni indicatori di qualità, che sono rivolti all'intero processo formativo: dalla costruzione dell'offerta alla progettazione e erogazione.

il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti:

- Fattori di qualità: fondamentali elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità;
- Indicatori di qualità: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per controllare i fattori di qualità individuati che si è deciso di presidiare;
- Standard di qualità: criteri corrispondenti all'obiettivo di qualità che l'Azienda si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- Strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente e in continuum viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

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

AMBITO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, Ricerca e Sviluppo	Successo della progettazione /pianificazione	% di progetti realizzati rispetto a quelli pianificati	Incremento dei Progetti /Commesse per attività formative realizzati	Ammissione a finanziam./ realizzazione delle attività commissionate /pianificate
	Interrelazioni con il Territorio	N° nuove partnership con enti locali di formazione-orientamento e aziende del territorio	Almeno 1 per ogni anno di attività	Convenzioni stipulate, ATS stipulate
Gestione dell'Attività formativa	Flessibilità organizzativa	Tempi di trattamento di: non conformità, reclami, Azioni Correttive e Miglioramenti rilevati nel periodo di riferimento.	Ove possibile, le NC, i Reclami, le AC devono essere aperte, registrate e trattate entro 3 giorni dalla data di rilevazione	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni Az. Correttiva (da Modulistica di Controllo)
	Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari	N° di giorni intercorrenti fra ricevimento richiesta e risoluzione della stessa.	Ove non sia possibile un intervento del tutor immediato, il tempo max di risposta deve essere < di 10 giorni.	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'Attività formativa	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevate nelle fasi preliminari	N. non conformità annue rilevate per le fasi preliminari ≤ al n. di attività formative erogate per ogni anno	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	N. non conformità annue rilevate per le fasi in itinere ≤ al n. di attività formative erogate per ogni anno	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	N. non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive ≤ al n. di attività formative erogate per ogni anno	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
Risultato finale dell'Azione formativa: Soddisfazione degli utenti	Valutazione della Rispondenza dei Docenti alle aspettative	% di allievi rispondenti che hanno attribuito, per tutti i 3 items "Docenti", una valutazione almeno pari a 3	Almeno il 70% dei rispondenti	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell' Utenza
	Valutazione della Rispondenza dei Tutor alle aspettative	% di allievi rispondenti che hanno attribuito, per l'item "Tutor", una valutazione almeno pari a 3	Almeno il 70% dei rispondenti	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell' Utenza
	Valutazione della Rispondenza degli aspetti Organizzativi / logistici alle aspettative	% di allievi rispondenti che hanno attribuito, per tutti i 7 items, una valutazione almeno pari a 3	Almeno il 75% degli intervistati	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell' Utenza
	Valutazione della Rispondenza delle Risorse Materiali /Strumentali / Attrezzature alle aspettative	% di allievi rispondenti che hanno attribuito, per l'item finale del punto 7, una valutazione almeno pari a 3	Almeno il 75% degli intervistati	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell' Utenza
	Livello di soddisfazione dei partecipanti	% di allievi rispondenti che hanno attribuito, per l'item finale del punto 9, una valutazione almeno pari a 3	Almeno il 75% degli intervistati	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell' Utenza

5. LIVELLO PREVENTIVO

5.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'erogazione dei servizi formativi sarà attivata in seguito alla stipula del PATTO FORMATIVO, che riporterà in dettaglio gli impegni che l' AGENZIA AUTOMOBILISTICA FIUMICINO srl e l'utente del servizio reciprocamente assumono



A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- questionario di gradimento;
- segnalazioni di non conformità
- report periodici stilati dai docenti e dal tutor
- colloqui effettuati dai Responsabili di Processo con gli utenti dei servizi

5.2 Segnalazioni e Richieste

Le segnalazioni e le richieste possono essere effettuate via email o via telefono. Vengono analizzate dal responsabile del processo di gestione della Qualità e dal Responsabile del processo di Erogazione dei servizi. Ad esse viene data risposta scritta entro 3 giorni dall'arrivo.

In presenza di segnalazioni di particolare urgenza o gravità il proponente viene convocato alla presenza di tutti i Responsabili di processo per approfondire la problematica e/o per individuare possibili soluzioni.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di Processo) redatti in forma scritta verranno gestiti come "Non Conformità" critiche e per ciascuno di essi verrà stilato apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, verrà avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui saranno pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità Viene approvata dal responsabile del Processo di Direzione, che è anche Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, e viene aggiornata con cadenza annuale.

Viene consegnata:

- a tutte le risorse professionali interne ed esterne coinvolte a vario titolo nei processi formativi: indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, come circolare interna;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio dell'offerta o proposta di attività, per i quali, inoltre, una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web della scuola all'indirizzo <http://www.autoscuolafiumicino.it/>
- ai partecipanti ai servizi formativi, per i quali, inoltre, una copia firmata della Carta viene affissa nella bacheca della struttura accreditata all'interno della reception/sala accoglienza;



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

Di seguito un'elencazione delle principali attività dei Responsabili di Presidio:

Funzione	Attività
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none"> Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio 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
Responsabile del processo di gestione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative; Gestione della documentazione Organizzazione delle visite di verifica (audit in loco)
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> Coordinamento e supervisione della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali Diagnosi specifica (regione) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> Progettazione di massima Progettazione esecutiva e di dettaglio Progettazione percorsi individualizzati
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> 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

I responsabili di processo possono essere coadiuvati da uno "staff di esperti" che si occuperà, nel dettaglio, delle varie fasi di progettazione/erogazione/gestione di un percorso formativo.

UTENZE SPECIALI

In relazione alle utenze speciali, sarà cura del Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni relazionarsi periodicamente, e comunque prima di eventuali elaborazioni progettuali, con i Servizi Sociali locali, pubblici o del privato sociale, al fine di rilevare fabbisogni formativi specifici della tipologia di utenza target dell'intervento.

Sarà altresì cura del Responsabile del processo di erogazione dei servizi, prima dell'avvio di ogni di utenza intervento formativo che interessi fasce speciali, raccogliere, presso i Servizi Sociali, indicazioni di carattere



operativo circa le possibili azioni da mettere in atto per agevolare e/o facilitare l'accesso alle opportunità formative di tali utenze.

Rev.2

Data approvazione: 15/05/2023

Il responsabile del Processo di Direzione
Coppola Claudia

Il responsabile del Processo di
Gestione della Qualità
Carrozzi Fabio

