

*Formedil Lazio*



# CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

			<i>RGQ</i>	<i>DIR</i>
0	01.09.08	Prima emissione	RGQ	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>	<b>Redazione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

## PRINCÌPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ.

### PRINCÌPI E FONDAMENTI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che Il Formedil Regionale Lazio (di seguito chiamato Formedil) 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).

Il Formedil 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.

Il Formedil 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 9001:2000

Il Formedil 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 MQ01.01 Politica della Qualità" viene qui di seguito riportato

*Il Formedil Regionale Lazio ha deciso di installare in azienda un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001/2000 e di attuare una politica di miglioramento continuo della soddisfazione dei propri clienti. Obiettivi concreti di questa politica sono :*

#### **Politica della Qualità**

- *Acquisire e fidelizzare clienti.*
- *Portare a regime il Sistema Qualità ; diffondere ed assimilare i concetti di soddisfazione del Cliente e di miglioramento continuo in maniera approfondita almeno a livello dei Responsabili di funzione mediante corsi di formazione, interni od esterni.*
- *Ridurre il numero ed il costo delle non conformità.*
- *Ridurre a zero l'assistenza richiesta dopo la realizzazione del servizio*

*Tutta l'attività aziendale deve essere regolata dal Sistema Qualità documentato in:*

- **Manuale Gestione Qualità** che definisce le attività aziendali sistematiche e pianificate atte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi indicati
- **Procedure Operative Interne** che definiscono le modalità operative nelle diverse aree

*Il Rappresentante della Direzione, seguirà il Sistema di gestione per la qualità ed in particolare per:*

- *promuovere il rispetto del Manuale della Qualità e delle Procedure operative interne*
- *controllare l'attività a mezzo di verifiche ispettive alle diverse Funzioni Aziendali*
- *analizzare i rapporti sulle non-conformità rilevate e promuoverne il superamento*

*Ai Responsabili delle Funzioni Aziendali compete l'applicazione delle ns. Procedure operative interne e quindi, con riferimento ai processi in essi descritti, compete il compito di :*

- *Pianificare le attività ed i processi di cui rispondono*
- *Eseguirli per realizzare il prodotto o i servizi indicati*
- *Tenere sotto controllo i parametri dei processi e le caratteristiche dei prodotti*
- *Riesaminare le modalità operative per migliorare continuamente i processi*

*Tutto il personale è quindi invitato a collaborare per attuare ed affinare queste disposizioni e per raggiungere gli obiettivi indicati.*

*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, nella persona del Dirigente Scolastico, 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:**

Il Formedil Regionale Lazio è un ente regionale per la formazione e l'addestramento professionale nell'edilizia ed affini, costituito alla fine degli anni '80 dai rappresentanti delle forze sociali del settore edile regionale: U.R.C.E.L. (Unione Regionale Costruttori Edili Lazio) in rappresentanza degli imprenditori, e Organizzazioni Sindacali aderenti a C.G.I.L., C.I.S.L., U.I.L. denominati rispettivamente F.I.L.L.E.A., F.I.L.C.A., Fe.N.E.A.L. rappresentanti i lavoratori del settore.

Il Formedil Regionale Lazio fa parte del Sistema Formativo Nazionale Paritetico regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le Imprese Edili, siglato dall'ANCE (Associazione Nazionale Costruttori Edili), dall'Associazione Sindacale INTERSIND e dalle Federazioni Nazionali dei Lavoratori del Settore.

#### **“ART. 92 -FORMAZIONE PROFESSIONALE**

*...I Formedil regionali, costituiti come articolazioni del Formedil nazionale in base allo statuto tipo elaborato in sede nazionale, associano le scuole edili territoriali di una singola regione e hanno il compito, secondo le linee guida formulate in materia dal Formedil nazionale, di raccordarsi con le parti sociali a livello regionale, l'Ente Regione e il Formedil nazionale.*

*I Formedil regionali hanno compiti di :*

- *coordinamento e indirizzo dell'attività degli Enti territoriali;*
- *rappresentanza nei confronti dell'Ente Regione, anche ai fini della partecipazione alla programmazione regionale ed ai suoi collegamenti con quella nazionale, per attingere alle risorse regionali, nazionali e comunitarie;*
- *promozione di tutte quelle iniziative (studi di settore, analisi dei fabbisogni formativi, definizione di metodologie didattiche e programmi operativi unitari) ritenuti utili in ambito regionale per realizzare una omogeneità dell'offerta formativa del sistema delle scuole edili, una maggiore qualità al fine di razionalizzare le risorse fisiche ed economiche.*

*Per lo svolgimento delle suddette funzioni il Formedil regionale potrà avvalersi del personale e delle strutture degli Enti territoriali. Le attività del Formedil regionale sono finanziate con contributo degli enti scuola territoriali di riferimento, stabilito in sede regionale dalle parti sociali, sulla base delle esigenze individuate e degli obiettivi condivisi....”*

La presenza nel Consiglio di Amministrazione dell'Ente, e in tutte le altre articolazioni societarie, dei rappresentanti delle Organizzazioni sopra menzionate costituisce una anomalia nel panorama societario italiano e un raro esempio di condivisione e progettualità comuni, al servizio di un settore industriale produttivo, da parte di forze sociali che generalmente si trovano su posizioni contrapposte e antagoniste.

La particolare struttura societaria che definisce il Formedil Regionale Lazio un “Ente Paritetico Bilaterale” è sicuramente il valore aggiunto della nostra organizzazione che ci permette di lavorare nel settore dell'edilizia e, più in generale, nel mondo delle costruzioni al servizio dei lavoratori, operai e tecnici, ed anche delle imprese nella loro costante ricerca di personale qualificato e specializzato e in perenne necessario aggiornamento per effetto dell'introduzione di nuove norme o innovazioni tecnologiche.

La funzione del Formedil Regionale Lazio è quella, prevista statutariamente, di dare impulso, nella regione, alla formazione professionale, all'aggiornamento e alla riqualificazione dei lavoratori edili, nonché per contribuire a migliorare la qualità del lavoro e le capacità tecnico produttive delle imprese, attraverso il coordinamento e il coinvolgimento delle attività e delle strutture degli Enti Scuole Edili Provinciali.

Le principali finalità perseguite dal FORMEDIL REGIONALE LAZIO, nell'ambito della sua missione istituzionale, sono:

- coordinare l'attività degli Enti Scuola Provinciali;
- svolgere la funzione di rappresentanza nei confronti delle amministrazioni pubbliche;
- assumere, per incarico degli Enti Scuola Edili Provinciali, funzioni e compiti di orientamento, promozione, progettazione formativa, produzione e diffusione supporti didattici, individuazione dei fabbisogni formativi, definizione dei profili professionali, assistenza e tutoraggio alla creazione d'impresa, studi e ricerche di settore.

Negli ultimi anni il ruolo del Formedil Regionale Lazio si è ampliato e rafforzato grazie alle interrelazioni con il territorio regionale testimoniate dai molteplici rapporti consolidati con il mondo della pubblica amministrazione, della scuola, dell'Università, degli Ordini Professionali, degli Istituti di ricerca, con il mondo degli immigrati e delle fasce deboli, con la volontà sempre manifesta di essere un ponte solido fra il mondo della formazione, dell'istruzione, della cultura e il mondo del lavoro.

Questa posizione fa sì che il Formedil Regionale Lazio ricopra un ruolo di raccordo tra il mondo della formazione e del lavoro, grazie alla sua struttura capace di interfacciarsi sia con il mondo

delle imprese che con i singoli utenti che cercano occasioni di aggiornamento e qualificazione. Tutto questo fa sì che il Formedil Lazio, proponendo percorsi formativi di immediata spendibilità e sperimentando figure professionali nuove, sia in grado di rispondere alle evoluzioni del mercato.

Questo ruolo e questi rapporti hanno permesso al nostro Ente di raggiungere anche un altro importante obiettivo: quello di finalizzare le attività formative verso uno sbocco lavorativo certo e regolare attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi di inserimento come gli stage e i tirocini che hanno permesso il consolidamento di rapporti di lavoro temporanei in rapporti di lavoro stabili e duraturi.

### **Principali attività in corso del Formedil Regionale Lazio**

Polo Formativi per i Beni Culturali (avviso pubblico per la presentazione delle candidature per la costituzione di Poli Formativi per l'Istruzione e la Formazione Tecnica Superiore - IFTS 2006/2007)

Progetto FORMEDIL LAZIO Finalizzato alla Realizzazione di Azioni Mirate allo Sviluppo dell'Apprendistato Professionalizzante nel Settore dell' Edilizia, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo del 10/09/2003 n° 276

Progetto integrato per l'espletamento di corsi in Lingua Madre Rivolti ai Lavoratori Stranieri ed Extracomunitari Addetti al Settore Edile per la Sicurezza nei Cantieri

Attività di formazione nell'ambito del restauro

Interventi Integrati Bonifica Rischio Amianto e Adempimenti Normativi

Sportelli di orientamento

Come previsto dall'art. 92 del CCNL Edili sopracitato, Il Formedil Lazio, per lo svolgimento della sua attività si avvale sia di personale delle strutture degli Enti territoriali, di cui n. 1 dipendente del CTP di Roma e n. 1 dipendente del CEFME di Roma; sia di collaboratori a progetto di cui n. 6 ormai consolidati all'interno dell'ente, ed infine di risorse esterne che svolgono attività di coordinamento, docenza, tutoring, ecc. con contratti ad hoc in base alle attività finanziate

Il Formedil dispone di una sede sede è strutturata con la presenza di: laboratori informatici, aule teoriche, area tecnica/laboratori dedicata allo svolgimento delle esercitazioni pratiche, servizi igienici, locali sportello orientamento/informativo con internet point, locali per colloqui individuali e collettivi, uffici direzionali, amministrativi e di segreteria, sala copie, servizi igienici ordinari e per utenze speciali.

### **Descrizione dei processi del Formedil e relativi indicatori**

Il Formedil ha come obiettivo preminente la soddisfazione del Cliente e per conseguire tale obiettivo ha individuato tutti i processi sviluppati nella propria scuola 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 e sotto processi 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

**PROCESSI SECONDARI (necessari per il buon funzionamento dei processi primari)**

<b>PROCESSI SECONDARI</b>	
<b>NOME PROCESSO</b>	<b>RESP. DI PROCESSO</b>
Attrezzature	Resp. Qualità – Resp. Didattica

**PROCESSI DI SUPPORTO (trasversali a tutto il SGQ dell'ente necessari per il buon funzionamento ed il miglioramento dello stesso)**

<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>	
<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 Annuale Qualità 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 QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</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.

E' 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.

Il Formedil Regionale Lazio, 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.

Il Formedil 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.

Per le attività di rilevazione del feedback il Formedil Lazio si avvale di ausili tecnologici: sito internet, 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, il Formedil 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 di 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 Responsabile Gestione Qualità 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 Responsabile Gestione Qualità. Il Responsabile Gestione Qualità 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.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore dell'ente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente anche ai sensi del DPR n.249/'98, con le modifiche apportate dal DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 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)

## **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 9001:2000 ed alla direttiva 968 del 29/11/2007
- 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 Formedil.

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

### **DIREZIONE:**

- la Direzione gestisce l'attività dell'Ente
- la Direzione verifica l'avanzamento dei programmi dell'Ente e l'attuazione delle scelte
- la Direzione effettua l'attività di riesame della direzione
- il Direttore Generale predispose il Bilancio Preventivo da sottoporre all'approvazione del CDP
- il Direttore Generale, 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 Generale è responsabile dei rapporti con gli istituti assicuratori e previdenziali (su delega)
- il Direttore Generale propone i provvedimenti disciplinari relativi al personale sottoponendoli al CDA ed irroga le sanzioni da esso disposte
- il Direttore Generale provvede alla organizzazione ed al funzionamento della struttura operativa
- la Direzione esercita la funzione esecutiva delle scelte dal CDP
- la Direzione definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- la Direzione coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative
- la Direzione supervisiona l'andamento ed il miglioramento del servizio
- la Direzione gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- la Direzione valuta e sviluppa le risorse umane

### **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 scadenziari 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
- gestisce la compilazione e l'aggiornamento del libro matricola allievi
- determina e controlla le procedure di riscossione, deposito e magazzino
- controlla la tenuta degli inventari
- verifica e tiene aggiornati gli ammortamenti
- 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
- realizza l'esplorazione ed individuazione delle aree e delle opportunità che consentano la presentazione e la realizzazione di progetti di ricerca, formazione ed orientamento
- cura la redazione dei progetti e ne segue la realizzazione
- cura la produzione di materiali di ricerca
- propone la revisione, dell'assegnazione degli incarichi alle risorse umane esterne, delle commissioni ad aziende specialistiche, dei contratti di manutenzione finalizzati direttamente ad attività di progetto a DIR
- acquisisce i fabbisogni e produce ordini, capitolati e contratti per le forniture
- effettuare la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- effettuare la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI (RAF)**

E' responsabile, di

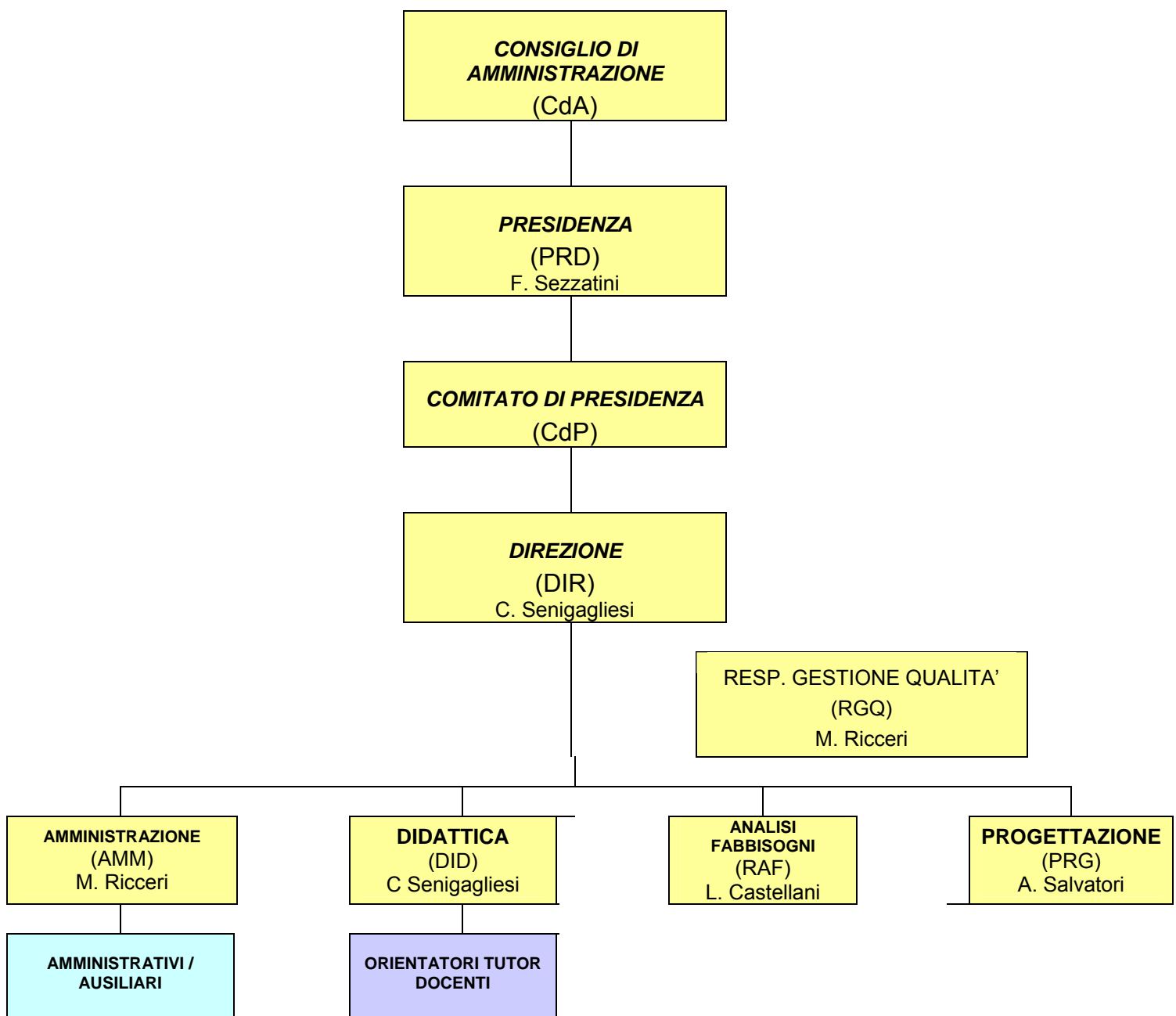
- Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi, territoriali ed imprese
- Effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

### **RESPONSABILE 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
- 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

- cura la gestione dell'albo fornitori e la valutazione degli esiti di fornitura
- determina e controlla le procedure di distribuzione delle dotazioni
- cura la selezione e scelta delle dotazioni,
- 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.

Di seguito si riporta l'organigramma nominativo dell'ente :



### **Utenze speciali**

Il Formedil Lazio ha contatti periodici con i seguenti centri del Lazio:

#### **CARITAS DIOCESANA DI ROMA**

**Centro ascolto stranieri  
Settore Lavoro**

**Caritas Diocesana di Roma**

**Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia**

**Associazione Culturale "Kel'lam onlus"  
Via Prenestina, 284B - Rm**

**CARITAS Ostia  
CENTRO ASTALLI**

**CENTRO DI ASCOLTO DEL VICARIATO (CARITAS)**

**C.I.R. (COMITATO ITALIANO RIFUGIATI)  
PADRI COMBONIANI (Rifugiati Eritrei)**

**CENTRO ACCOGLIENZA ACISEL – CASALOTTI**

**CENTRO ACCOGLIENZA PIETRALATA (Afgani)**

**Centro Accoglienza Virtus Roma**

**Comunità accoglienza per stranieri di Casteverde(Baubab)**

**Centri servizi per l'immigrazione:**

**CSI ROMA CINECITTA' - Viale Rolando Vignali, 14 – 00173 Roma**

**CSI POMEZIA - Via Pontina Vecchia, 13 – 00040 Pomezia**

**CSI CERVETERI - Largo di Villa Olio, 9/10 – 00052 Cerveteri**

**CSI ROMA DRAGONCELLO - Via Ottone Fattiboni, 77 – 00126 Roma**

**CSI TIVOLI - Via Empolitana, 234/236 – 00019 Tivoli**

**CSI MONTEROTONDO - Via Val di Fassa, 1/C – 00015 Monterotondo**

**CSI MORLUPO - Via San Michele, 87/89 – 00067 Morlupo**

**CSI FRASCATI -Via Sciadonna, 24/26 – 00044 Frascati**

**CSI COLLEFERRO -Via Carpinetana Sud, 144 – 00034 Colleferro**

**CSI FIUMICINO – Piazza Santi Filippo e Giacomo, 19 – 00050 Fiumicino**

Inoltre il Formedil Regionale Lazio ha in piedi un Protocollo d'intesa con il **Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale** relativamente alle carceri del Lazio.