



**Carta della Qualità Rev.6 del 02.04.2022**

**Sistema di Gestione Qualità**

# **Officine del Sapere srl**

*Sistema di Gestione Qualità*

*Carta della Qualità*



Carta della Qualità Rev.6 del 02.04.2022

Sistema di Gestione Qualità

## ***LE FIGURE DI GOVERNO***

Responsabile del processo di direzione › **MICHELE SCOPELLITI**

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa › **FRANCESCA MASELLI**

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni › **ANGELO COLABATTISTA**

Responsabile del processo di progettazione › **ANGELO COLABATTISTA**

Responsabile del processo di erogazione dei servizi **GIORGIA AMATUZZO**

## Sommario

1.	Introduzione .....	4
2.	Livello Strategico .....	4
2.1	Missione .....	4
2.2	Obiettivi.....	5
2.3	Impegni.....	5
2.4	Modalità di Comunicazione .....	6
3.	Livello Organizzativo .....	6
3.1	Aree di Attività .....	6
3.2	Dotazione di Risorse Professionali.....	6
3.3	Dotazione di Risorse Logistico-Strumentali .....	7
3.4	Impegni.....	7
4.	Livello Operativo .....	7
4.1	Predisposizione dell’Offerta Formativa .....	7
4.2	Gestione delle Relazioni con i Clienti.....	8
4.3	Analisi dei Fabbisogni Formativi .....	8
4.4	Progettazione degli Interventi Formativi.....	9
4.5	Erogazione degli Interventi Formativi .....	9
4.5.1	Tutor .....	9
4.5.2	Docente.....	10
4.6	Valutazione degli Interventi Formativi .....	10
4.7	Valutazione della Qualità Operativa .....	11
4.7.1	Fattori di Qualità.....	11
4.7.2	Indicatori di Qualità.....	12
4.7.3	Standard di Qualità .....	12
4.7.4	Strumenti di Verifica .....	12
5.	Livello Preventivo.....	13
5.1	Comunicazione.....	13
5.2	Organizzazione.....	14
5.3	Gestione.....	14
6.	Responsabili dei Processi.....	14
6.1	Processo di Direzione.....	14
6.2	Processo di Gestione Economico-Amministrativa.....	15
6.3	Processo di Analisi dei Fabbisogni.....	15
6.4	Processo di Progettazione.....	16
6.5	Processo di Erogazione dei Servizi .....	16
7.	Condizioni di Trasparenza .....	17
8.	Allegati .....	18
8.1	Certificato di Qualità.....	18

## 1. Introduzione

Il presente documento intende affermare e comunicare gli impegni che Officine del Sapere srl (di seguito per brevità OFFICINE ) assume quotidianamente nei confronti dei propri clienti e corsisti in merito alla qualità della propria offerta formativa, sia in termini strategici, sia in termini organizzativi, operativi e preventivi. Qui di seguito vengono descritte le politiche, le procedure, i ruoli e le finalità che ciascuno dei suddetti livelli intende realizzare.

I contenuti del presente documento sono estratti e coerenti con quanto indicato nel Sistema di Gestione Qualità (di seguito per brevità SGQ) di OFFICINE . OFFICINE è certificata EN ISO 9001:2015 EA Scopo 35; 37 con numero di registrazione 112-Q dal 15/04/2020 nei seguenti campi di applicazione:

1. Progettazione ed erogazione di corsi formativi professionali.
2. Progettazione ed erogazione di consulenza in materia di qualità, ambiente, sicurezza e igiene sul lavoro.

## 2. Livello Strategico

La politica della qualità di OFFICINE si articola sui seguenti punti:

1. **Missione**
2. **Obiettivi**
3. **Impegni**

### 2.1 Missione

OFFICINE opera nel settore dei servizi di consulenza e di formazione alle imprese e alle pubbliche amministrazioni. A tale riguardo la missione di mercato definita dalla società è la seguente:

*“OFFICINE offre servizi di progettazione ed erogazione di percorsi formativi, svolti sia in aula che in modalità FAD, e servizi di consulenza destinati alla sicurezza delle attività lavorative, al miglioramento della competenza professionale e allo sviluppo dell’economia sociale del territorio”.*

OFFICINE pone i bisogni e le aspettative dei clienti e dei corsisti al centro della propria strategia di sviluppo, con particolare attenzione alla domanda formativa proveniente dal proprio territorio regionale di riferimento. In tal senso OFFICINE svolge una analisi annuale dei fabbisogni con l'obiettivo di rispondere alle necessità espresse dalle dinamiche di mercato, sia in termini di esigenze formative, sia in termini di capacità di investimento.

La struttura aziendale di OFFICINE opera secondo quanto indicato nel SGQ il quale si fonda sui seguenti pilastri organizzativi:

- processi, ruoli e responsabilità definiti;
- procedure di audit periodiche;
- metodologie di lavoro condivise;
- attenzione costante al miglioramento continuo;
- sviluppo e pianificazione della competenza aziendale;
- infrastrutture tecnologiche avanzate a supporto dei processi formativi a distanza;
- infrastrutture tecnologiche avanzate a supporto della condivisione interna delle informazioni.

OFFICINE opera come soggetto formatore sui seguenti principali ambiti:

- Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 81/08);
- Igiene Alimentare (HACCP);
- Formazione Professionale delle Risorse Umane;
- Formazione Professionale dei disoccupati e degli inoccupati;
- Informatica.

## **2.2 Obiettivi**

L'obiettivo strategico di OFFICINE è quello di offrire sul territorio di appartenenza e su quello nazionale, a tutte le realtà operanti, sia pubbliche che private, un servizio formativo ad elevato valore aggiunto che le consenta di essere percepita dai propri clienti come “partner strategico per il miglioramento continuo”.

Per il raggiungimento del suddetto obiettivo strategico l'azione di OFFICINE si articola sui seguenti obiettivi operativi:

- implementare la missione aziendale nel rispetto del proprio SGQ;
- svolgere la propria attività formativa nel rispetto degli impegni contrattuali assunti con i propri committenti;
- tracciare e migliorare continuamente i processi interni e il valore della propria offerta formativa;
- garantire la formazione continua del personale finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale;
- impiegare infrastrutture, tecnologiche e logistiche, adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- mantenere il livello di qualità dei contenuti della propria offerta di servizi allineato agli standard più elevati di mercato;
- garantire la crescita positiva dei risultati economico-finanziari aziendali.

Gli obiettivi operativi di miglioramento si applicano a tutte le linee di ricavo aziendale, qui di seguito elencate:

- Progettazione e erogazione di corsi di formazione a distanza;
- Progettazione e erogazione di corsi di formazione in presenza presso gli uffici OFFICINE ;
- Progettazione e erogazione di corsi di formazione in presenza presso la sede del Cliente;
- Consulenza sulla Sicurezza del Lavoro e Alimentare.

## **2.3 Impegni**

Per poter raggiungere questi obiettivi OFFICINE si impegna a:

- definire e implementare i processi per la realizzazione della strategia;
- individuare e mettere in atto controlli periodici sulla validità della strategia e delle azioni intraprese;
- definire i Fattori, gli Indicatori, gli Standard di Qualità e i relativi Strumenti di Verifica;
- misurare gli Indicatori della Qualità, verificarne l'aderenza agli Standard fissati e porre in essere, laddove richiesto, azioni correttive;
- controllare costantemente l'andamento dei propri risultati economico-finanziari;
- mettere a disposizione le risorse umane, strumentali e infrastrutturali necessarie alla realizzazione dei progetti;
- porre le risorse aziendali interne in condizioni di operare secondo le linee guida della presente Carta della Qualità tramite un'adeguata attività formativa.

## ***2.4 Modalità di Comunicazione***

OFFICINE si impegna inoltre a rendere la propria organizzazione pienamente consapevole delle politiche strategiche della qualità descritte in questo documento. A tale riguardo nel Processo di Direzione sono previste quattro riunioni annuali, da tenersi trimestralmente, con tutti i dipendenti e collaboratori aventi l'obiettivo di presentare eventuali variazioni in procinto di essere inserite nel Sistema di Gestione della Qualità e raccogliere feedback da ciascuno su eventuali proposte di miglioramento.

Inoltre nel Piano di Sviluppo Professionale di tutti i nuovi assunti è inserito un corso interno di 4 ore mirato a formare la persona sui principi base della EN ISO 9001 Ed. 2015 e sul Sistema di Gestione Qualità aziendale, sia nella sua generalità, sia con specifico riferimento al ruolo che il nuovo assunto andrà a ricoprire.

Infine in caso di modifiche di rilievo alle procedure del SGQ sono previste sessioni formative ad hoc per i ruoli che sono coinvolti nelle varianti da introdurre.

## **3. Livello Organizzativo**

### ***3.1 Aree di Attività***

Le attività formative erogate da OFFICINE sono principalmente rivolte alle aziende private di grandi e medie dimensioni, alle piccole e alle micro imprese, alle pubbliche amministrazioni, agli esercizi commerciali, agli artigiani e ai liberi professionisti. Esse si articolano sui seguenti ambiti:

- Corsi per la Sicurezza del Lavoro (obblighi D.Lgs. 81/2008);
- Corsi professionalizzanti in ambito HACCP;
- Formazione di base trasversale esterna per gli Apprendisti lavoratori;
- Formazione 4.0;
- Fondo Nuove Competenze;
- Fondi Intewrprofessionali.

In seguito all'accreditamento come ente di formazione riconosciuto dalla Regione Lazio, è in programma l'introduzione di attività formative professionali per tutti i lavoratori occupati, disoccupati e inoccupati.

### ***3.2 Dotazione di Risorse Professionali***

OFFICINE si avvale di consulenti e docenti dalle diverse provenienze professionali (Sicurezza del Lavoro, Igiene Alimentare, Informatica). Ad oggi il numero dei professionisti utilizzati per l'erogazione delle attività didattiche è pari a 28 (ventotto), ma è previsto un loro possibile continuo e costante aumento. L'elenco dei docenti utilizzati e le relative aree di competenza, nonché i loro curriculum professionali attestanti la congruità tra la loro specializzazione e i temi di docenza svolti, sono contenuti nel "Registro Docenti" custodito presso la Segreteria Didattica.

Per quel che riguarda invece la gestione dell'intero processo dell'attività formativa OFFICINE si avvale delle seguenti figure professionali:

1. Direttore: **MICHELE SCOPELLITI**
2. Responsabile della Gestione Economica-Amministrativa: **FRANCESCA MASELLI**
3. Responsabile Analisi dei Fabbisogni: **ANGELO COLABATTISTA**
4. Responsabile Progettazione: **ANGELO COLABATTISTA**
5. Responsabile dell'Erogazione dei Servizi: **GIORGIA AMATUZZO**

I ruoli di ogni figura professionale sono indicati nel seguito del presente documento e pubblicati nell'organigramma appositamente esposto negli uffici e sul sito aziendale di OFFICINE, [www.officinedelsapere.com](http://www.officinedelsapere.com).

### ***3.3 Dotazione di Risorse Logistico-Strumentali***

OFFICINE è in grado di erogare percorsi formativi sia a distanza, sia in presenza, sia in modalità integrata. Per quanto invece riguarda la formazione in presenza, OFFICINE dispone di una aula didattica e di un'aula informatica. L'aula didattica ospita 20 (venti) sedute ed è dotata di un video proiettore collegato ad un PC, connessione internet, lavagna magnetica e lavagna a fogli mobili. L'aula informatica può ospitare fino a 16 (sedici) sedute, è attualmente composto da 16 sedute, ciascuna dotata di PC, connessione internet, lavagna magnetica e lavagna a fogli mobili. Entrambe le aule sono dotate di condizionamento, ed inoltre sono conformi alle norme di sicurezza e all'uso didattico.

Inoltre OFFICINE dispone di altri tre locali dove svolgere il lavoro di segreteria, le attività commerciali, quelle di progettazione e i colloqui individuali. Gli uffici sono dotati di servizi igienici, adeguatamente dimensionati e di un bagno dedicato a persone diversamente abili e pertanto rispettoso delle specificità per il superamento delle barriere architettoniche.

### ***3.4 Impegni***

OFFICINE si impegna a consegnare agli allievi delle attività formative, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, nonché il valore ottenuto in esito di quest'ultima.

## **4. Livello Operativo**

### ***4.1 Predisposizione dell'Offerta Formativa***

OFFICINE esegue periodicamente la rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali sia a livello regionale, sia a livello nazionale. Ciò avviene attraverso il monitoraggio di eventuali interventi normativi che modifichino le prescrizioni di legge in essere, la raccolta diretta di informazioni a livello territoriale, la raccolta di informazioni da clienti, la raccolta di informazioni dai partecipanti alle attività formative, la raccolta di studi settore specialistici, l'incontro con le istituzioni e gli enti che localmente presidiano le attività lavorative e i fabbisogni occupazionali. Per la raccolta e la conservazione di tali dati OFFICINE si avvale di ambienti storage in cloud, di un sistema gestionale ERP e CRM evoluti.

Tale attività è oggetto del Procedura "Analisi dei Fabbisogni" del SGQ ed è sotto il presidio del Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni. I risultati delle osservazioni sono sintetizzati annualmente da quest'ultimo nel documento "Linee Guida di Sviluppo dell'Offerta Formativa", il quale viene presentato al Riesame della Direzione e da questa approvato.

### ***4.2 Gestione delle Relazioni con i Clienti***

All'interno del processo di Direzione è posta la procedura del SGQ denominata "Gestione Commerciale". Lo scopo della seguente procedura è definire le modalità operative, le responsabilità e i documenti secondo i quali devono essere formulate le offerte economiche, riesaminati i documenti contrattuali e più in generale gestiti i rapporti tra OFFICINE e i propri Clienti, indicando con tale termine quelle realtà che già hanno emesso ordinativi a OFFICINE oppure che possano potenzialmente emetterne. Quale responsabile del processo di Direzione è l'Amministratore Unico di OFFICINE che sovrintende a tali attività coadiuvato da tutte le altre figure: responsabili di processo, dall'assistenza ai clienti per l'orientamento e il tutoring e dalla segreteria commerciale-amministrativa.

### ***4.3 Analisi dei Fabbisogni Formativi***

L'analisi dei fabbisogni formativi è svolta con specifico riferimento al presidio delle seguenti 10 aree di analisi:

- **Conoscenza:** confronto con la dimensione della conoscenza, ai vari livelli;
- **Realtà:** contatto diretto con la realtà;
- **Responsabilità:** esercizio di responsabilità e di spirito di iniziativa;
- **Decisionalità:** il decision-making e il confronto con i dilemmi- chiave della vita personale e lavorativa;
- **Linguaggi:** padronanza di linguaggi che consentano di partecipare alle dinamiche comunicative, relazionali e operative dei diversi contesti professionali;
- **Capitale sociale:** consapevolezza del ruolo che può avere una rete di relazioni fiduciarie; la sua eventuale creazione e la sua cura;
- **Organizzazione:** comprensione e la gestione delle dinamiche organizzative;
- **Identità professionale:** rinnovamento e rafforzamento dei saperi specializzati e delle relative pratiche;
- **Esperienza lavorativa:** pratica del lavoro;
- **Politiche:** confronto con gli effetti delle politiche di lotta all'esclusione sociale e della formazione.

Tale approccio è applicato ogniqualvolta si tratti di formazione individuale e il tema della formazione lo consenta. Fa eccezione il caso della formazione sui temi dell'igiene e della sicurezza del lavoro, normati da specifiche leggi con conseguenti obblighi formativi e programmi didattici predeterminati dal legislatore.

### ***4.4 Progettazione degli Interventi Formativi***

OFFICINE sviluppa in proprio i progetti formativi dei corsi sulle tematiche individuate nel documento “Linee guida di sviluppo dell'offerta formativa” e redige progetti formativi coerenti con gli indirizzi in esso definiti e le linee strategiche elaborate dalla Direzione. A tale riguardo la procedura “Progettazione” del SGQ definisce e descrive le modalità operative, le responsabilità e i documenti secondo i quali devono essere progettati i percorsi formativi che OFFICINE propone ed eroga ai propri Clienti.

In ogni progetto, sia per la formazione e distanza, sia per quella in aula, vengono esplicitati, laddove richiesto, i seguenti contenuti:

- ambito formativo;
- impatti formativi;
- profilo e attività lavorativa del Cliente;
- profilo dei discenti;
- didattiche utilizzate;
- numero minimo e massimo dei partecipanti;
- temi dell'attività corsuale con elenco degli argomenti e rispettive ore;
- elenco delle competenze necessarie alla realizzazione del corso;
- descrizione delle altre risorse necessarie: materiale didattico, struttura e attrezzature, competenze amministrative e gestionali.



## ***4.5 Erogazione degli Interventi Formativi***

Il processo di Erogazione è descritto all'interno della procedura "Erogazione dei Servizi" del SGQ la quale definisce le modalità operative, le responsabilità e i documenti mediante i quali OFFICINE eroga i percorsi formativi ai propri Clienti. Il processo è presieduto dal Responsabile dell'Erogazione dei Servizi. Per ogni corso, indipendentemente dalla tipologia di didattica (in presenza, a distanza, integrata) sono individuate le seguenti figure professionali, i cui nominativi e contatti sono comunicati agli allievi all'inizio del corso stesso:

- **Tutor**
- **Docente**

### ***4.5.1 Tutor***

Il Tutor è il responsabile delle seguenti attività:

- supportare il processo di apprendimento dei discenti lungo tutto lo svolgimento del percorso formativo;
- porre in essere tutte quelle azioni di supporto ai corsisti che siano in grado di migliorare la qualità di fruizione della attività formativa;
- raccogliere in modo sistematico segnalazioni degli allievi e dei docenti e comunicarle al Responsabile dell'Erogazione Servizi;
- Predisporre su indicazione del Responsabile dell'Erogazione Servizi le lettere di incarico e consegnarle alle risorse esterne dopo averle portate all'approvazione della Direzione;
- supervisionare e raccogliere la documentazione didattica prodotta dai docenti e portarla all'approvazione del Responsabile dell'Erogazione Servizi;
- predisporre la logistica e gli strumenti per la realizzazione del corso.

Inoltre con specifico riferimento alla didattica in aula:

- predisporre i registri presenze e la verifica della loro corretta compilazione da parte di corsisti e docenti;
- distribuire il materiale didattico;
- illustrare ai corsisti gli aspetti logistici e organizzativi del corso;
- effettuare la distribuzione e il ritiro dei Moduli di Valutazione;
- redarre e distribuire gli attestati di fine corso dopo la loro approvazione e firma da parte del Responsabile dell'Erogazione Servizi e della Direzione;
- nelle attività di stage e tirocinio consegnare i registri di stage o tirocinio e verificare la loro corretta compilazione, fornendo assistenza laddove richiesta;
- gestire e archiviare tutta la documentazione del corso ed eventualmente quella relativa all'assegnazione dei tirocini.

### ***4.5.2 Docente***

E' responsabile dell'attività didattica assegnatagli dal Responsabile dell'Erogazione Servizi. Laddove sia chiamato ad operare insieme ad altri Docenti all'interno di un unico percorso formativo, opera in stretto coordinamento con gli altri colleghi e sotto la supervisione del Responsabile dell'Erogazione Servizi. E' inoltre responsabile dell'elaborazione, distribuzione e valutazione dei test di verifica dell'apprendimento: intermedi da svolgersi alla fine di ogni modulo e finali al termine del percorso formativo. Il Docente ha il compito di procedere alla valutazione dei test di verifica e si confronta con il Responsabile dell'Erogazione Servizi per discuterne i risultati e definire eventuali azioni correttive, qualora necessarie.

## ***4.6 Valutazione degli Interventi Formativi***

Durante e al termine dell'erogazione del percorso formativo l'OFFICINE ne realizza la valutazione con l'obiettivo di individuare aree di miglioramento per i propri processi di produzione. La fase di valutazione, benché si articoli al termine del processo di erogazione, è un momento di verifica fondamentale anche per quello di progettazione, essendo i due strettamente connessi e interdipendenti. La valutazione mira a misurare diversi aspetti dell'intervento effettuato:

1. il livello di apprendimento;
2. la pertinenza;
3. l'efficacia;
4. l'impatto;
5. la sostenibilità.

Per il primo dei 5 aspetti valutativi vengono poste in essere le seguenti azioni:

- raccolta dei dati sul processo di apprendimento dei contenuti del corso da parte di ciascun corsista e, nel caso di corsi in presenza, del gruppo d'aula in generale;
- per i corsi in presenza: raccolta dei dati sul livello di impegno/partecipazione degli allievi;
- valutazione dei dati raccolti ed attivazione di eventuali azioni correttive per migliorare le metodiche didattiche.

Le modalità e gli strumenti di attuazione sono i test di verifica dell'apprendimento, intermedi e finali, elaborati, distribuiti e valutati dai docenti o dal sistema di eLearning, nonché gli elaborati prodotti, nel caso dei corsi in aula, durante eventuali attività di project work. I test di verifica dell'apprendimento possono svolgersi secondo una delle seguenti modalità:

1. Quiz con domande a risposta multipla e/o aperta;
2. Colloquio orale;
3. Prova pratica e/o esercitazione scritta;
4. Una combinazione delle modalità di cui ai punti precedenti.

I risultati dei test di verifica sono analizzati dal Responsabile Erogazione dei Servizi, coadiuvato dal Tutor e dai relativi Docenti, laddove opportuno, definisce le necessarie azioni correttive.

Per i quattro aspetti valutativi successivi (pertinenza, efficacia, impatto, sostenibilità) OFFICINE procede invece ad una valutazione complessiva del grado di soddisfazione dei corsisti rispetto al percorso formativo seguito attraverso l'apposito Modulo di Valutazione. La valutazione viene realizzata sia relativamente ai singoli moduli, sia relativamente all'intervento formativo nel suo complesso. Il metodo è finalizzato alla rilevazione di una serie significativa di Indicatori di Qualità relativi a Fattori di Qualità posti a presidio delle fasi di Progettazione e Erogazione, così come descritto nella relativa Procedura di Qualità "Indicatori di prestazione" e riportato nel seguito di questo paragrafo.

All'interno del Modulo di valutazione gli elementi sui quali viene chiesto un riscontro ai partecipanti sono i seguenti:

- qualità percepita delle attività didattiche;
- qualità percepita dei materiali didattici;
- qualità percepita delle modalità di fruizione delle attività;
- qualità percepita del raggiungimento degli obiettivi formativi;
- definizione di eventuali ulteriori fabbisogni formativi.

I moduli di valutazione prevedono inoltre la possibilità di esporre considerazioni libere, che possano aiutare OFFICINE a comprendere eventuali difficoltà ed esigenze incontrate dai corsisti.

Il Responsabile Erogazione dei Servizi analizza con il Tutor i risultati dei Moduli di Valutazione e, laddove richiesto, definisce le necessarie azioni correttive.

Infine il Responsabile dell'Erogazione dei Servizi incontra con la Direzione il Cliente, in quanto committente, per il riesame congiunto e completo di tutto l'intervento formativo e per una sua formale accettazione.

## ***4.7 Valutazione della Qualità Operativa***

OFFICINE ha definito all'interno della Procedura “Valutazione delle Prestazioni” una serie di criteri di misura della qualità dei propri processi operativi strategici. In particolare è stata messa sotto stretto controllo la prestazione del processo di produzione nel suo senso più esteso che coinvolge i processi di Direzione, Gestione Commerciale, Progettazione e Erogazione dei Servizi. Qui di seguito vengono riassunte le linee guida della procedura.

### ***4.7.1 Fattori di Qualità***

I Fattori di Qualità sono gli elementi individuati da OFFICINE all'interno della propria filiera formativa che occorre presidiare per garantire che il servizio offerto ai propri committenti e corsisti sia completamente rispondente agli obiettivi definiti, coerente con le modalità di erogazione e valutazione progettate e soddisfi pienamente le aspettative dei clienti e degli studenti.

### ***4.7.2 Indicatori di Qualità***

Gi Indicatori di Qualità sono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa individuati da OFFICINE per il monitoraggio dei Fattori di Qualità.

### ***4.7.3 Standard di Qualità***

Gli Standard di Qualità sono gli obiettivi specifici che OFFICINE si impegna a raggiungere per ciascun Fattore di Qualità, in funzione del relativo Indicatore e nel periodo di tempo stabilito.

#### 4.7.4 Strumenti di Verifica

Gli Strumenti di Verifica sono gli strumenti che OFFICINE utilizza per raccogliere i dati misurati dagli Indicatori di Qualità.

Nella Tabella sottostante sono riepilogati i Fattori, gli Indicatori, gli Standard e gli Strumenti di Verifica utilizzati in corrispondenza a ciascun processo della filiera formativa.

Processo	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Commerciale	Rapidità di formulazione	N. giorni lavorativi intercorrente dalla RdO del cliente e la consegna dell'offerta	Numero giorni $\leq 2$	Confronto data RRO e data di spedizione offerta
Commerciale	Aderenza ai Requisiti	Numero di revisioni dell'offerta	N. revisioni $\leq 2$	Protocollo di offerta
Progettazione	Completezza del programma didattico	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Progettazione	Pianificazione	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Progettazione	Adeguatezza Materiale Didattico	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Erogazione	Efficacia della Docenza	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Erogazione	Adeguatezza delle attrezzature didattiche	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Erogazione	Adeguatezza della organizzazione	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Progettazione/ Erogazione	Soddisfazione globale	Percentuale studenti "Molto Soddisfatti"	Percentuale $> 90\%$	Modulo di Valutazione
Direzione	Reattività e Flessibilità	N. giorni lavorativi intercorrente tra la segnalazione di non conformità e l'esecuzione di azioni correttive	Numero giorni $\leq 5$	Audit interno
Direzione	Rapidità di risposta	N. giorni lavorativi intercorrente tra il ricevimento di un reclamo/riciesta e la comunicazione della soluzione	Numero giorni $\leq 1$	Audit interno
Direzione	Capacità di preventivazione	Rapporto tra consuntivo e preventivo Costi	$0,8 < \text{Rapporto} < 1,1$	Quadro Costi Ricavi
Direzione	Capacità di preventivazione	Rapporto tra consuntivo e preventivo Ricavi	$0,8 < \text{Rapporto} < 1,1$	Quadro Costi Ricavi

## 5. Livello Preventivo

OFFICINE ha disposto all'interno del proprio Sistema di Gestione Qualità una serie di disposizioni procedurali e organizzative a tutela e garanzia dei propri Clienti e Corsisti.

### 5.1 Comunicazione

OFFICINE ritiene di importanza strategica per il miglioramento continuo dei propri servizi l'ascolto delle osservazioni provenienti dai propri Clienti e Corsisti.

A tale riguardo ha posto grande attenzione ai canali e agli strumenti di comunicazione da mettere a disposizione di Clienti e Corsisti per raccogliere i loro riscontri. Ha inoltre strutturato parte della sua organizzazione per accogliere e rispondere efficacemente e velocemente alle osservazioni e/o agli eventuali reclami ricevuti. L'attenzione all'aspetto comunicativo è quindi profondamente radicato nei processi e nell'organizzazione OFFICINE a tutela del diritto del Cliente e del Corsista di porre temi, osservazioni, suggerimenti o note negative all'attenzione della Direzione e dei suoi collaboratori.

I servizi di Assistenza Clienti per l'orientamento e la Segreteria Commerciale-Amministrativa sono l'interfaccia di comunicazione tra OFFICINE e i propri Clienti e Corsisti. In tal modo Clienti e Corsisti possono comunicare a OFFICINE eventuali richieste, osservazioni e/o reclami. Entrambe sono raggiungibili telefonicamente o via mail.

L'assistenza Clienti mette a disposizione dei Clienti e dei Corsisti anche un servizio di instant messaging sul portale di eLearning.

Inoltre OFFICINE dispone di propri uffici operativi, aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì nei giorni lavorativi dalle 09:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 18:30. Gli uffici sono siti in :

Via San Carlo da Sezze, 18  
04100 Latina

I canali di contatto di Officine del Sapere srl sono i seguenti:

Tel. +39 0773 1533366

Mob +39 371 1821558

Email [info@officinedelsapere.com](mailto:info@officinedelsapere.com)

Web [www.officinedelsapere.com](http://www.officinedelsapere.com)

## ***5.2 Organizzazione***

I processi interni e l'organizzazione che li attua presidiano costantemente il rispetto degli accordi contrattuali e il raggiungimento degli obiettivi formativi del Cliente e dei Corsisti.

A tale riguardo già in fase di acquisizione di un ordinativo da parte di un Cliente la Direzione procede ad un suo attento riesame per prevenire qualunque incongruenza tra quanto offerto e quanto ordinato dal Cliente. Eventuali scostamenti tra offerta OFFICINE e ordine del Cliente sono segnalate dalla Direzione al Cliente allo scopo di evitare problemi di carattere contrattuale e di concordare condizioni di fornitura chiare e condivise.

Inoltre come già descritto nel Livello Operativo ai Clienti e ai Corsisti sono messi a disposizione strumenti per fornire il loro riscontro a OFFICINE sulle attività formative svolte.

In particolare, come indicato nel precedente paragrafo nella “Valutazione degli Interventi Formativi” è stata sviluppata una prassi di valutazione mirata a misurare il livello di soddisfazione sia specifico, sia globale del corsista. A quest'ultimo viene inoltre fornita anche la possibilità di esprimere ulteriori esigenze in termini di domanda formativa.

Il Cliente ha inoltre la possibilità di riesaminare con la Direzione e il Responsabile dell'Erogazione dei Servizi il lavoro svolto dai partecipanti, il grado di apprendimento, il livello di soddisfazione e eventuali ulteriori domande formative.

## ***5.3 Gestione***

Le comunicazioni ricevute vengono inoltrate alla Direzione. E' quest'ultima deputata a prendere in carico l'osservazione e/o il reclamo presentato, ad analizzarne le cause e a predisporre la soluzione o la risposta più adeguata alla richiesta del cliente, eventualmente coinvolgendo i responsabili di servizio. Qualora la comunicazione del cliente o del corsista desse evidenza di significativi scostamenti dell'operato dell'organizzazione OFFICINE dalle indicazioni del Sistema di Gestione Qualità, la Direzione, quale Responsabile del Sistema Gestione Qualità apre una Non Conformità.

## 6. Responsabili dei Processi

### 6.1 Processo di Direzione

Il **processo di Direzione** è sotto la responsabilità dell'Amministratore Unico di Officine del Sapere srl. Egli presidia le seguenti aree di attività:

- valutare e sviluppare le risorse umane;
- progettare e realizzare il piano annuale di sviluppo professionale delle risorse umane interne;
- verificare l'efficacia delle azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- pianificare e gestire le relazioni con imprese, istituzioni e enti per l'impiego locali;
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- sovrintendere la manutenzione delle apparecchiature e il miglioramento del servizio;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;
- sovrintendere la corretta manutenzione delle piattaforme informatiche;
- promuovere e sviluppare i servizi erogati ai clienti;
- assicurare la gestione organizzativa e operativa relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;
- attuare gli obiettivi programmati;
- sviluppare, curare e gestire i contatti con il territorio di riferimento;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

### 6.2 Processo di Gestione Economico-Amministrativa

Il **Responsabile della gestione Economico-Amministrativa** presidia le seguenti Aree di attività:

- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- definire e mantenere aggiornato il controllo di gestione dell'attività formativa;
- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- svolgere la gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche assegnate per la formazione;
- svolgere la gestione amministrativa del personale;
- curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;
- mantenere rapporti con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;
- sviluppare, curare e gestire i contatti con il territorio di riferimento;
- sviluppare, curare e gestire i rapporti con i clienti;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

### ***6.3 Processo di Analisi dei Fabbisogni***

Il **Responsabile Analisi dei Fabbisogni** svolge attività di lettura, diagnosi e aggiornamento del settore formazione relativamente a:

- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione /PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);
- essere parte attiva all'interno della rete istituzionale ed operativa;
- decidere la partecipazione a eventi e convegni;
- raccogliere le informazioni ottenute dai clienti;
- raccogliere le informazioni ottenute dai partecipanti alle attività formative;
- svolgere l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del territorio;
- verificare il raggiungimento dei risultati attesi, monitorandone gli esiti occupazionali;
- registrare su base annuale i dati ottenuti sui fabbisogni formativi all'interno del documento "Linee guida di sviluppo dell'offerta formativa"
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

### ***6.4 Processo di Progettazione***

Il **Responsabile della Progettazione** svolge attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione. In particolare è responsabile e presidia le seguenti attività:

- progettare corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;
- pianificare le opportune azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- analizzare le opportunità offerte da fondi pubblici e privati finanziati ;
- svolgere la progettazione di massima delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione esecutiva delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali;
- progettare percorsi individualizzati nel settore della formazione;
- definire proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro;
- organizzare i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.



## ***6.5 Processo di Erogazione dei Servizi***

Il **Responsabile dell'Erogazione dei Servizi** si occupa del coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le attività di:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- individuare i docenti necessari all'attività corsuale;
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure coinvolte nel progetto;
- definire il calendario didattico;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;
- monitorare le azioni e i programmi;
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento;
- promuovere e pubblicizzare i corsi;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

## **7. Condizioni di Trasparenza**

La presente Carta della Qualità viene pubblicata sul sito di OFFICINE [www.officinedelsapere.com](http://www.officinedelsapere.com), esposta in idonei spazi di affissione negli uffici della OFFICINE e portata a conoscenza dei destinatari delle attività formative tramite consegna della stessa in formato cartaceo insieme ai documenti che specificano le caratteristiche del corso, le modalità di accesso, lo svolgimento della valutazione finale e il rilascio della documentazione comprovante l'attestato. La Carta della Qualità di OFFICINE viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale e in coerenza con il Sistema di Gestione Qualità. Al momento della validazione della nuova versione, la Carta della Qualità viene aggiornata sul sito aziendale, negli appositi spazi di affissione degli uffici di OFFICINE e inserita nella documentazione da consegnare ai partecipanti dei corsi in svolgimento dal giorno successivo a quello di approvazione.

Latina, 02 Aprile 2022

Il Responsabile del Processo di Direzione

Michele Scopelliti