

***DICHIARAZIONE***  
***POLITICA della QUALITA' AZIENDALE di***  
***FORMARE***

---

La Politica che guida tutte le nostre Risorse Umane è

***La SODDISFAZIONE del nostro CLIENTE***  
***Rappresenta il NOSTRO successo***

FORMARE consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Gestione della Qualità riconosciuto in ambito internazionale, al fine di garantire la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, sin dal 1999 ha ritenuto opportuno conformare il proprio Sistema Qualità al modello proposto dalla Norma

**UNI EN ISO 9001:2000**

**SETTORE EA 37**

L'applicazione delle metodologie di qualità è un'esigenza sentita e condivisa da tutti i responsabili delle funzioni identificate nel Manuale.

---

**La Direzione Aziendale**

## POLITICA DELLA QUALITÀ

Il concetto di qualità assume un connotato fondamentale nella proposta formativa e nelle attività di Formare poiché compito della formazione è anche **trasmettere la cultura della qualità e dell'eccellenza**. Con la Carta di Qualità Formare intende garantire lo **standard di qualità minima per le attività e i servizi svolti**. La Carta rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutarne la qualità; si pone quindi come strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze del cliente.

L'obiettivo è quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti, di monitorare i risultati raggiunti, di migliorare le performance aziendali.

**La Carta è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. E' un documento di informazione e documentazione che Formare utilizza sia verso l'interno con il coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.**

La Direzione ha predisposto una Politica della Qualità documentata che comprende:

- l'impegno e gli obiettivi del SGQ;
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del prodotto e delle esigenze dei clienti.

La Politica della Qualità è approvata dalla Direzione che periodicamente ne riesamina i contenuti al fine di verificare che la politica sia:

- adeguata agli scopi ed obiettivi dell'azienda;
- coerente con i requisiti del prodotto e con le esigenze della clientela;
- orientata al miglioramento continuo dei prodotti e processi dell'azienda.

La Politica della Qualità ed i suoi riesami costituiscono registrazioni del SGQ e vengono gestiti e conservati conformemente a quanto previsto nella relativa procedura.

Al fine di garantire la conoscenza della Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, la Direzione si impegna a divulgare i contenuti a tutti i collaboratori attraverso appositi incontri ed attraverso l'affissione della Politica della Qualità in una apposita bacheca. Inoltre, al fine di verificare la comprensione e l'interiorizzazione da parte di tutto il personale di quanto enunciato e descritto nella Politica della Qualità, la Direzione ha inserito tale elemento nel programma di addestramento dell'azienda.

Tutto il personale ed i clienti sono incoraggiati a fornire suggerimenti ed idee per migliorare il livello di Qualità.

La Direzione si impegna a garantire con mezzi idonei il monitoraggio del Sistema Qualità nel suo complesso attraverso le Verifiche Ispettive e l'attività di Riesame da parte della Direzione.

### ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione di aziendale assicura la definizione e soddisfazione dei requisiti del servizio allo scopo di conoscere e soddisfare le esigenze del cliente. L'impegno della Direzione si manifesta nei seguenti atti/documenti formali:

- definizione dei requisiti del servizio ( Capitolo 7 del Manuale di Qualità );
- inserimento dei requisiti del servizio nell'attività di pianificazione dei processi realizzativi del servizio ( Capitolo 7 del Manuale);
- predisposizione di un sistema di misurazione dei livelli di soddisfazione della clientela (rif. Capitolo 8 del Manuale).

**Tutti gli atti/documenti della Direzione costituiscono registrazioni del SGQ e vengono gestiti e conservati conformemente a quanto previsto nella relativa procedura.**

### RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

#### RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

La Direzione ha definito le autorità e responsabilità del personale che:

- gestisce e svolge le attività che hanno impatto sulla qualità;
- promuove le azioni per prevenire il verificarsi di non conformità;
- identifica e registra ogni problema rilevato alla qualità;
- propone ed avvia azioni di miglioramento;
- verifica il trattamento della non conformità, le azioni correttive e le azioni preventive.

L'organigramma aziendale e la job description delle diverse figure aziendali vengono riportati negli allegati 5.1 e Mod. 6.2.

### PIANIFICAZIONE

La Direzione di FORMARE definisce annualmente gli obiettivi per la qualità differenziati per i diversi livelli/processi dell'azienda. Gli obiettivi per la qualità sono identificati nel corso dei riesami della Direzione e risultano documentati nei relativi verbali.

## 1. LA MISSION

Fondata nel 1985 ad opera della - FEDERLAZIO Associazione delle Piccole e Medie Imprese del Lazio - con lo scopo di soddisfare i fabbisogni formativi del management delle piccole e medie imprese associate. Siamo una piccola impresa senza fini di lucro che ha mantenuto negli anni l'obiettivo principale di:

- ✚ Dare una risposta seria e professionale ai fabbisogni formativi delle imprese
- ✚ Incentivare la cultura e la conoscenza del life long learning e dell'apprendimento continuo nelle piccole e medie imprese
- ✚ Valorizzare il capitale umano

In virtù della mission espressa, gli obiettivi da perseguire sono stabiliti in :

- Proposte formative "su misura" del cliente e dell'utente
- Proposte innovative e compatibili con le professionalità richieste dal mercato
- Ricerca e applicazione di metodologie didattiche attive innovative e compatibili con lo sviluppo delle nuove tecnologie
- Tempestività del servizio
- Flessibilità organizzativa
- Monitoraggio della Customer Satisfaction

## 2. TARGET

Puntiamo soprattutto sulla :

- Preparazione manageriale degli imprenditori e titolari, dei dirigenti e quadri aziendali
- Ci rivolgiamo a persone già inserite nel mondo del lavoro che vogliono investire sulla loro formazione e preparazione
- Ci occupiamo della formazione dei giovani neo-assunti

## 3. I SERVIZI

Progettazione, Consulenza ed Assistenza alle imprese per lo sviluppo di interventi formativi. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a tutte le tipologie di utenza, per l'aggiornamento, il perfezionamento, la specializzazione, la riqualificazione e l'acquisizione di specifiche competenze professionali.

Operiamo con **FONDI PUBBLICI**

- Fondo Sociale Europeo ( Provincia - Regione - Ministero del Lavoro)
- Fondi INAIL
- Fondi SICUREZZA
- Fondi Interprofessionali
- Fondi Comunitari ( Leonardo - Equal )

e **FONDI PRIVATI** con

- CORSI A CATALOGO
- Normative Obbligatorie DLSSG n.81/08
- Apprendistato Professionalizzante e tutor ( L. 196/ 97; L.R. n.9/2006 e Regolamento Regionale n.7/2007)
- CORSI AZIENDALI ad hoc

#### 4. AREE DI ATTIVITÀ

Le attività formative riguardano :

1. Formazione Continua
2. Formazione Superiore
3. Formazione Obbligatoria
4. Indagini e Ricerche

##### 4.1. FORMAZIONE CONTINUA

Formare organizza percorsi di aggiornamento per:

- **imprenditori e titolari di imprese**
- **manager e dirigenti**
- **personale occupato - giovani e adulti**

i quali intendono migliorare le loro performances sia per esigenze personali che professionali, investendo in tale modo sulla propria preparazione e quindi sul proprio futuro.

La progettazione, la realizzazione, il coordinamento e la valutazione sono realizzati impegnando tutto il nostro know-how.

Aree aziendali coinvolte: Responsabile della Divisione -Progettazione - Analisi e definizione fabbisogni formativi- Comunicazione/ Erogazione dei Servizi - Segreteria- Amministrazione; operano congiuntamente per garantire professionalità e massima soddisfazione dei clienti.

Al termine dei corsi viene rilasciato un Attestato di Frequenza.

##### 4.2. FORMAZIONE SUPERIORE

- **Formazione superiore e Ifts** destinata a disoccupati che hanno assolto l'obbligo scolastico;
- **Alta formazione** che comprende interventi relativa ad interventi anche per occupati

La progettazione, la realizzazione, il coordinamento e la valutazione sono realizzati impegnando tutto il nostro know-how.

Aree aziendali coinvolte: Responsabile della Divisione - Progettazione - Analisi e definizione fabbisogni formativi- Comunicazione/ Erogazione dei Servizi - Segreteria- Amministrazione; operano congiuntamente per garantire professionalità e massima soddisfazione dei clienti.

##### 4.3. FORMAZIONE OBBLIGATORIA

Comprende la formazione prevista per legge a carico delle imprese.

Riguarda la formazione contenuta nel :

- **nuovo DGLS 81/08 - Normative sulla Sicurezza nei Luoghi di lavoro;**

e la formazione per :

- **l'apprendistato professionalizzante ( L. 196/ 97 ; L.R. n.9/2006 e Regolamento Regionale n.7/2007)** prevista per i giovani neo assunti con tale contratto

- **tutor dell'apprendistato**

La progettazione, la realizzazione, il coordinamento e la valutazione sono realizzati impegnando tutto il nostro know-how.

Aree aziendali coinvolte: Responsabile della Divisione - Progettazione - Analisi e definizione fabbisogni formativi- Comunicazione/ Erogazione dei Servizi - Segreteria- Amministrazione; operano congiuntamente per garantire professionalità e massima soddisfazione dei clienti.

Al termine dei corsi viene rilasciato un Attestato di Frequenza.

##### 4.4. RICERCHE E INDAGINI

Formare realizza ricerche e studi sulle principali tematiche e fenomeni di interesse per le imprese associate. Le ricerche vengono realizzate di norma, in partnership con soggetti qualificati e altamente specializzati nei vari settori di indagine.

## 5. SEDI

La nostra sede principale è a Roma in Viale Libano n.62 (Eur). Operiamo sul territorio Nazionale e Comunitario attraverso Reti con partner qualificati e consolidati. Operiamo in tutta la Regione presso le sedi provinciali della Federlazio, in :

- Frosinone            Via Marco Tullio Cicerone
- Latina                Piazza Mercato 11
- Rieti                  Via Sanizi 3
- Viterbo                Via Sacchi 18

Tutte le nostre aule con capienza di 18 /20 allievi sono attrezzate con PC, lavagna fogli mobili,lavagna luminosa, videoproiettore, TV. Tutte le sedi sono collegate con SISTEMA DI VIDEO CONFERENZA.

## 6. LIVELLO ORGANIZZATIVO

Il flusso del processo per l' organizzazione delle attività è così articolato:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/o Attestazioni
- Monitoraggio e Valutazione

## 7. RISORSE PROFESSIONALI : Ruoli e Responsabilità

La Direzione aziendale composta da:

- Amministratore Unico
- Rappresentante della Direzione
- Responsabili di Divisione (Formazione, Qualità, Sicurezza e Ambiente)

ha la responsabilità della definizione, attuazione e verifica delle attività indicate descritte nel Manuale Qualità. Le risorse professionali interne sono indicate in dettaglio nell'organigramma aziendale All.5.01 e All.5.03 del Manuale di Qualità di Formare.

### FUNZIONI AZIENDALI

RESPONSABILE SISTEMA QUALITA'

AMMINISTRAZIONE : UFF. Rendicontazione Contabilità Fatturazione

### DIVISIONE FORMAZIONE E CONSULENZA

AREA PROGETTAZIONE

AREA INTERVENTI PUBBLICI

AREA INTERVENTI PRIVATI

### DIVISIONE SICUREZZA QUALITA' AMBIENTE

AREA INTERVENTI PUBBLICI/PRIVATI

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Formare si avvale inoltre di Progettisti, Docenti, Consulenti e professionisti esterni, altamente qualificati e specializzati nelle diverse aree / settori di intervento. Tutti i professionisti sono inizialmente qualificati ed inseriti nell'Albo di Formare. La Validazione finale del professionista esterno avviene a cura del cliente/ allievo, secondo i parametri di gradimento e soddisfazione contenuti nel Questionario di Fine Modulo/ Corso i cui risultati sono analizzati, monitorati e Validati dal Rappresentante della Direzione al termine di ogni corso.

( Mod. 6.10 Parametri Griglia di Valutazione dei collaboratori esterni ).

## 8. LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, Formare pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità. Il dettaglio del flusso operativo è indicato nel Manuale di Qualità interno e nelle P.O. .

La misurazione della Customer Satisfaction è uno degli elementi di verifica monitorati dall'azienda; si pone come un elemento indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre elementi utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e di conseguenza aumentare la competitività aziendale.

Nella Tab.1 viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

**Tab.1**

### Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registrazione telematica sistema Feder6)
Soddisfazione del cliente	% di gradimento /soddisfazione	60% dell'utenza con Valutazione > di 6	Questionario di Fine Modulo / Corso Questionario Customer Satisfaction dei Servizi
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni intercorrenti segnalazione /risoluzione	Risoluzione dei reclami entro 30 gg	Schema di rilevazione delle NCC

## 9. LIVELLO PREVENTIVO

### Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La Società FORMARE srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

FORMARE si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

per **posta** all'indirizzo FORMARE Srl – Viale Libano n.62 00144 Roma Eur ;

per **fax** al n° 06/ 5914251

per **email** all'indirizzo Formare@federlazio.it

**direttamente** ai Responsabili delle Divisioni

Entro 30 gg successivi alla segnalazione FORMARE comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 8. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, FORMARE si impegna a consegnare copia della Carta della Qualità a tutti i corsisti/clienti che ne faranno richiesta.

La presente Carta verrà diffusa, inoltre, mediante affissione nella aule didattiche e pubblicazione sul sito aziendale [www.federlazio.it](http://www.federlazio.it)

La carta della qualità viene revisionata annualmente dai Responsabili di Divisione ed è validata dalla Direzione.

La Direzione Aziendale

Giovanni Quintieri

I Responsabili delle Divisioni

**Formazione e Consulenza**

Filomena Carmelina Conte

**Sicurezza Qualità Ambiente**

AnnaRita Proietti

Roma, 30 gennaio 2008