



POLITECNICA
Azienda di Formazione Professionale
SEDE OPERATIVA ACCREDITATA DALLA REGIONE ABRUZZO



*Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali*
*Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo*



CARTA DI QUALITA'
CARTA DI QUALITA'
DEL L'OFFERTA FORMATIVA
DELL'OFFERTA FORMATIVA



INTRODUZIONE

Il presente documento ha la finalità di definire e comunicare al sistema "Committente/Beneficiari" gli impegni che POLITECNICA s.a.s., in qualità di ente di formazione, assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi di formazione erogati.

Sulla base di questa certificazione la Società POLITECNICA s.a.s. adotta un sistema di monitoraggio e di valutazione della qualità dei suoi servizi a partire dalla definizione delle esigenze espresse ed implicite del Cliente/committente, fino alla realizzazione dei prodotti, dei servizi. Inoltre, adotta un Sistema Qualità dell'azienda, che specifica i requisiti del Sistema di gestione della qualità di POLITECNICA s.a.s. al fine di:

- Dimostrare la sua capacità di fornire sistematicamente prodotti e servizi in grado di ottemperare ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- Accrescere la soddisfazione dei Clienti attraverso una efficace gestione del sistema, nell'ottica del miglioramento continuo;
- Migliorare l'efficienza del processo produttivo, mantenendo fermo il livello di qualità specificatamente definito per ogni Cliente.

La presente Carta della Qualità è stata redatta coerentemente con le procedure interne previste dalla normativa ISO ed è suddivisa in sei sezioni attraverso le quali la POLITECNICA s.a.s. esprime gli impegni assunti per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi:

1. Livello Strategico (la politica della qualità)
2. Livello Organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta)
3. Livello Operativo (obiettivi e standard specifici)
4. Livello Preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari)
5. Condizioni di trasparenza
6. Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi.

Dalla necessità di soddisfare la sempre crescente domanda di Formazione del Mercato, la POLITECNICA s.a.s. dedica da anni la sua esperienza, le sue conoscenze, la sua professionalità alla qualificazione e riqualificazione delle Risorse Umane. La Conoscenza Informatica è trasferita grazie a Docenti Qualificati ed Aule Corsi attrezzate con la strumentazione tecnica adeguata a garantire efficienza e professionalità.

POLITECNICA s.a.s. Formazione si propone sul Mercato come Training Solution per Privati e Aziende che hanno l'esigenza di aggiornare le competenze informatiche del proprio Personale, inoltre risponde alla richiesta di flessibilità proponendo Corsi in grado di soddisfare le diverse esigenze formative: da Corsi di Informatica Base, propedeutici al conseguimento della Certificazione ECDL (Patente Europea del Computer), a Corsi per professionisti del Settore, secondo un crescente livello di approfondimento dei diversi Ambienti Operativi e Linguaggi di Programmazione.

Le Aziende possono inoltre fruire di Corsi personalizzati basati su tematiche o Software Specializzati.

Servizi offerti:

Formazione a calendario - Corsi di Formazione che permettono di acquisire le Conoscenze di Base, di sperimentare l'utilizzo dei Prodotti, di perfezionare le capacità specialistiche e di facilitare i Processi di Innovazione Tecnologica.



Livello Strategico

La nostra mission è favorire l'integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile.

Il Vertice Aziendale della POLITECNICA s.a.s. ha definito la seguente Politica per la Qualità. POLITECNICA s.a.s. persegue l'eccellenza nelle attività di aggiornamento e sviluppo delle competenze di comunità professionali e di pratica di giovani e di adulti attraverso:

L'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di anticipare le esigenze di formazione delle Aziende e dei soggetti in fase di ricerca di occupazione;

Lo sviluppo di un'offerta di servizi di Learning & Knowledge, sempre più personalizzata e aderente alle strategie di sviluppo delle Aziende Clienti, caratterizzata da elevate competenze, avanzate metodologie didattiche, innovative modalità di trasferimento delle conoscenze e di aggiornamento e sviluppo delle competenze;

Il raggiungimento di una posizione di leadership qualitativa nel mercato del Learning & Knowledge Management;

La promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, favorendone l'integrazione sinergica e la comunicazione interfunzionale, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi aziendali; Il presidio costante della disponibilità e dell'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;

L'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti.

Le linee direttrici di una tale scelta possono esser in estrema sintesi riassunte in:

- ✚ Rispondere alla crescente domanda di formazione che accompagna l'evoluzione dell'attuale scenario socio-economico
- ✚ Assicurare agli utenti l'acquisizione delle competenze necessarie per essere al passo con il cambiamento
- ✚ Sviluppare i principi della responsabilità e della solidarietà, soprattutto verso chi è maggiormente esposto ai rischi di svantaggio e di emarginazione.
- ✚ Garantire il legame tra apprendimento ed esigenze del mondo del lavoro.
- ✚ Rispondere ai bisogni professionali delle persone ed alle domande di formazione espresse dal mercato del lavoro;
- ✚ Supportare la crescita delle economie territoriali e degli operatori economici locali;

Politica della Qualità

In POLITECNICA s.a.s. la Qualità deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sui comportamenti aziendali, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione delle Aziende Clienti, degli utenti che si rivolgono per la formazione e del Sistema di Gestione per la Qualità.



Il Vertice Aziendale assicura che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite l'efficace implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno sarà quello di fornire supporto e strumenti a tutto il

personale e collaboratori esterni dell'ente attraverso:

- ✚ diffusione capillare della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica della sua efficacia;
- ✚ utilizzo condiviso ed ampio di tutti i mezzi, strumenti, attrezzature e attività indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi posti;
- ✚ verifica periodica del coinvolgimento attivo dell'Organizzazione a tutti i livelli sulle tematiche della qualità;
- ✚ attivazione di un processo di miglioramento continuo;
- ✚ analizzare lo stato del sistema e della soddisfazione degli utenti-clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori;

La Direzione della POLITECNICA s.a.s. ha deciso di emanare il presente documento per esprimere la strategia che ritiene vincente, in modo tale da realizzare costantemente servizi rispondenti alle esigenze ed aspettative del Cliente, in termini di affidabilità e conformità alle specifiche.

L'Organizzazione fonda la propria Politica della Qualità sui seguenti punti:

- ✚ ottenere il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi alla progettazione ed erogazione dei servizi di formazione;
- ✚ ottenere il completo soddisfacimento delle esigenze del Cliente;
- ✚ ottenere un ottimo clima di collaborazione mediante un' adeguata politica di gestione e crescita professionale del proprio staff;
- ✚ dare il massimo impegno nel servirsi dei Fornitori di prodotti e di servizi opportunatamente qualificati;
- ✚ promuovere ed implementare programmi di formazione/aggiornamento del personale mantenendone il giusto livello di competenza e preparazione (addestramento) al fine di far fronte alle esigenze richieste, al mutare delle esigenze e alle innovazioni del mercato;
- ✚ garantire che tutte le operazioni si svolgano in condizioni di adeguata sicurezza;
- ✚ attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione della Qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- ✚ riesaminare la presente politica per la qualità durante il processo di riesame della Direzione per verificarne la continuità;
- ✚ perseguire il miglioramento continuo; La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento. La direzione per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il valore degli indicatori viene fissato ogni anno dalla
- ✚ Direzione, in occasione del primo "Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità" effettuato nell'anno. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile della Qualità.



Livello Organizzativo

I prodotti e i servizi formativi della POLITECNICA s.a.s. sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

Servizi formativi offerti

Il nostro ente assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:
formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo, corsi con conseguimento di qualifica professionale, voucher formativi, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale, affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.



Dotazione di risorse professionali:

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Direttore	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
Formatori	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
Esperti settoriali	Competenze ed Esperienze specifiche	Titolo di studio Anni di attività Esperti del settore	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
Tutor	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
Coordinatori	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
Responsabili di servizio	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
Personale amm.vo	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

Le risorse sono così composte

- ✓ Direttore
- ✓ Formatori
 - N.5 formatori di informatica e reti telematiche
 - N.4 formatori economia aziendale
 - N.2 formatori di Lingua straniera (Inglese)
 - N.1 formatori per l'orientamento
 - N.2 formatori per la sicurezza sui luoghi di lavoro (Dlgs n.81/08)
 - N.2 formatori medici di lavoro
 - N.1 formatori di discipline psico-pedagogiche
 - N.1 formatori per i diritti e doveri lavoratori
 - N.3 formatori per l'area alimentare (haccp)
- ✓ Esperti settoriali (n.8)
- ✓ Tutor (n.3)
- ✓ Coordinatore
- ✓ Responsabile di servizio
- Personale amm.vo



Ambiti di competenza delle risorse utilizzate

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ
Direttore	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'Ente.
Formatori	<p>Il Formatore realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti.</p> <p>Il formatore gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</p> <p>concorre:</p> <ul style="list-style-type: none">- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'ente;- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità dell'ente; <p>collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</p> <p>assicura:</p> <ul style="list-style-type: none">- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente;- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.
Esperti settoriali	La declinatoria relativa alle funzioni generali è la stessa del formatore con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.
Tutor	Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.
Coordinatori	Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive dell'ente.
Orientatore	<p>L'Orientatore gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo; illustra:</p> <ul style="list-style-type: none">- le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali; <p>individua ed analizza:</p> <ul style="list-style-type: none">- i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti; <p>cura l'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- sull'offerta di azioni di formazione e istruzione;- sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale;- sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;
Responsabili di Processo	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'ente, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'ente. Presidia, su delega dell'Ente e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
Personale amm.vo ed ausiliario	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i



	<p>coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti. Garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.</p>
--	--

Dotazioni di risorse logistico-strumentali

La sede formativa della POLITECNICA s.a.s. sita in S.S.80 km 2,1 località Pratelle L'Aquila è dotata delle seguenti attrezzature/strumenti:

- N° 22 Personal Computer in rete con collegamento internet larga banda
- 1 Stampante-fotocopiatrice-scanner di rete
- 2 Stampante laserjet
- 1 Stampante colori professionale formato A3
- 1 Telefono cordless
- 2 Videoproiettori
- 2 Lavagne fisse
- 1 Lavagna a fogli mobili
- 15 cuffie con microfono per il laboratorio linguistico

Tutti i PC:

- sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura;
- sono sottoposti a periodica verifica dei virus presenti;
- sono sottoposti a periodico back up dei dati;
- In caso di rottura o guasto dei PC i collaboratori devono darne pronta comunicazione alla segreteria che provvederà a richiedere l'intervento di assistenza da parte del fornitore qualificato.

La sede è dotata, inoltre, di:

- 1. spazio destinato alle funzioni di governo** (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza)
- 2. un'aula didattica**
- 3. un'aula informatica**
- 4. un'aula linguistica e di disegno cad**
- 5. un ufficio**
- 5. un locale per la consultazione di banche dati**

Dichiarazione di impegno

La Politecnica si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello Operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Società POLITECNICA s.a.s. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità. La misurazione della customer satisfaction è 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 degli spunti 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, per aumentare la competitività aziendale.

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; ovvero intendiamo per:

- ✚ Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- ✚ Indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- ✚ Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- ✚ Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
	Efficacia	docenza/tutoring	Partecipanti	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico rispetto al totale	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento



	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<90%	Audit interni

Livello preventivo

Il Sistema di Gestione della Qualità della POLITECNICA s.a.s. prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari

I dispositivi nello specifico sono:

- La procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti all'ente da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

- La procedura Verifiche ispettive interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- ✚ per posta all'indirizzo POLITECNICA s.a.s.– S.S. 80 Km 2,100 N° 18/R Località Pratelle 67100 L'Aquila per Tel. 0862/405315



- ✚ per email all'indirizzo politecnica-formazione@virgilio.it
- ✚ direttamente al coordinatore del corso o al referente per la formazione;

Condizioni di trasparenza

Validazione

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione.

Diffusione

L'ente assicura ampia diffusione della Carta di Qualità tramite:

- ✚ pubblicazione sul proprio sito internet www.politecnica-formazione.it ;
- ✚ affissione sulla bacheca presso tutte le sedi operative dell'ente con aggiornamento mensile dei dati variati;
- ✚ consegna di copia al personale docente e non docente;

L'ente si impegna a pubblicizzare i corsi attivati almeno 30 giorni prima dello svolgimento delle selezioni

Revisione periodica

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento. La Direzione per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile della Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Il responsabile di direzione assicura la pianificazione il presidio:

- definizione di 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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Il responsabile economico- amministrativi cura gli adempimenti relativi a:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il responsabile tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta:



- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Il responsabile della progettazione assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la

pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il responsabile tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi:

- 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 nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

L'aquila, 12/06/2018

F.to La Direzione
Ing. Mara Laglia

F.to il Responsabile del Processo di
gestione della qualità
Ing. Adonios Filipou