CARTA DI QUALITA'
DELL'OFFERTA FORMATIVA

Edizione 7

Edizione e data	Natura della modifica	Riesame	Approvazione
Ed. 0 del 07 Ottobre 2009	*Prima emissione*	(Responsabile Qualità)	(Direzione)
Ed. 1 del 08 Marzo 2011	*Logo e denominazione aziendale* *Organigramma nominativo* *Mansionario*	(Responsabile Qualità)	(Direzione)
Ed.2 del 13 luglio 2011	*Organigramma*	(Responsabile Qualità)	(Direzione)
Ed. 3 del 20 gennaio 2013	*Organigramma e aggiunta di due indicatori (commerciale) e efficienza corsi a catalogo/aziendale*	(Responsabile Qualità)	(Direzione)
Ed. 4 del 15 gennaio 2015	*Organigramma*	(Responsabile Qualità)	(Amministratore Unico)
Ed. 5 del 15 gennaio 2016	*Organigramma*	(Responsabile Qualità)	(Amministratore Unico)
Ed. 6 del 20 maggio 2016	*Specifica maggiore modalità reclami*	(Responsabile Qualità)	(Amministratore Unico)
Ed. 7 del 28/02/2018	*Organigramma*	(Responsabile Qualità)	(Amministratore Unico)

SOMMARIO

1 Premessa 4
2 Presentazione di SIA Abruzzo 4
3 LIVELLO STRATEGICO 5
3.1 Orientamento al cliente 5
3.2 Politica della qualità (mission, obiettivi ed impegni) 5
3.3 Modalità e strumenti per la diffusione e comprensione della politica 5
4 LIVELLO ORGANIZZATIVO 6
4.1 Aree di attività e servizi offerti 6
4.2 Dotazione di risorse professionali 8
4.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali 9
4.4 Dichiarazione di impegno 10
5 LIVELLO OPERATIVO 10
5.1 Fattori di qualità 10
6 LIVELLO PREVENTIVO 14
6.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari 14
7 CONDIZIONI DI TRASPARENZA 16
7.1 Validazione 16
7.2 Diffusione 16
7.3 Revisione periodica 16
8 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI 16

1 Premessa

Il presente documento, denominato "Carta della qualità dell'offerta formativa**"**, è stato adottato dalla SIA Servizi Integrati Assindustria Abruzzo Srl (in breve SIA Abruzzo) in ottemperanza ai requisiti di cui all'***Allegato A "Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa"*** del nuovo regolamento per l'Accreditamento emesso dalla Regione Abruzzo.
Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema dei committenti/beneficiari dei servizi erogati da SIA Abruzzo, gli impegni che l'organismo di formazione assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei propri servizi formativi, in termini:

- strategici (*mission* e politica della qualità),
- organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta, definizione ruoli di responsabilità per l'interfaccia con i clienti),
- operativi (obiettivi, fattori di qualità e standard specifici)
- preventivi (dispositivi di garanzia dei committenti/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La Carta di Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce nell'ambito di un più ampio processo finalizzato alla definizione e messa a regime di un Sistema di Gestione per la qualità dei servizi erogati all'utenza. La sua ulteriore elaborazione testimonia il costante impegno che la SIA Abruzzo ha nei confronti sia dei beneficiari che dei committenti dei Corsi di Formazione, divulgando in modo ampio e trasparente la propria modalità e capacità di operare, e garantendo un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società.
A tal proposito, la presente carta risulta integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico - operativa della SIA Abruzzo, nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001: 2015**.

2 Presentazione di SIA Abruzzo

La **SIA Abruzzo s.r.l.** ha sede legale a Chieti in Larghetto Teatro Vecchio n.4, unitamente alle sedi operative di:
Via Papa Leone XIII, 3 – 66100 Chieti Scalo (CH)
Via Mosca, 52 - Roma

La **SIA** è una società promossa e interamente partecipata dal sistema Confindustriale Abruzzese. La missione di questa società è di fornire servizi reali alle Imprese in ambito formativo e tecnico-gestionale.
Il sistema socio-economico attuale richiede imprese sempre più dinamiche e tecnologicamente avanzate; essere in linea con queste nuove esigenze è la condizione essenziale delle imprese, per la sopravvivenza e lo sviluppo nel mercato globale. Lo sguardo attento della **SIA** alle problematiche del territorio, alle opportunità del mercato, all'interpretazione dei fabbisogni degli operatori economici, fa di questa società un punto di riferimento certo per tutte le aziende che si affidano alle professionalità e alle competenze di questo organismo, operando in partenariato con l'utenza imprenditoriale.

3 LIVELLO STRATEGICO

3.1 Orientamento al cliente

La Direzione di SIA Abruzzo si impegna direttamente nella definizione e gestione di tutte le misure necessarie a soddisfare le esigenze e le attese dei propri clienti e nel sostenere e migliorare in maniera continuativa il sistema di gestione per la qualità. In particolare, l'impegno si concretizza attraverso:

- la definizione e la diffusione a tutto il personale della politica e degli obiettivi per la qualità, coerentemente con le finalità societarie, e il sostegno diretto alle azioni per il raggiungimento degli obiettivi, ivi compresi i piani di sensibilizzazione e formazione del personale
- lo sviluppo di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente che la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione
- la comunicazione a tutto il personale dell'organizzazione circa l'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e di rispettare i requisiti contrattuali, nonché quelli di natura legale e/o connessi con regolamentazioni di settore (es. accreditamento formativo)
- l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie (umane, tecniche, finanziarie) per la conduzione del sistema di gestione
- l'effettuazione di periodici riesami del sistema di gestione

3.2 Politica della qualità (mission, obiettivi ed impegni)

La SIA intende rappresentare, orami da diversi anni, una scelta professionale e di qualità per i servizi alle imprese, in particolare per quanto riguarda la formazione qualificante e l'organizzazione di eventi.
La Direzione ha improntato il proprio stile di leadership sulla necessità di prestare ascolto al mercato, rilevare accuratamente e metodicamente le esigenze manifestate dagli stakeholder presenti sul territorio di riferimento, quindi progettare e pianificare azioni di rispondenza adeguata a tali esigenze, anche attraverso politiche di partnership efficaci.
In questo periodo contrassegnato da una forte crisi economica, la SIA intende perseguire con continuità e rinnovato vigore una strategia di proposta di azioni formative tali da sostenere la crescita e l'evoluzione aziendale e fare in modo da garantire nel tempo le competenze utili per il futuro dell'impresa, dalla formazione necessaria per la conformità a requisiti legislativi (es. sicurezza sul lavoro) a quella di sviluppo e di innovazione multidisciplinare. In questo contesto si inserisce anche la capacità di offrire servizi di organizzazione eventi.

Da sempre la SIA ha avuto l'obiettivo della soddisfazione dei propri clienti, in termini di qualità dei servizi erogati, impegnandosi fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità. A tal proposito, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- la garanzia al cliente che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati e adeguati alle specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità (anche nel caso di ripetizione del servizio), il perseguimento dell'innovazione del know-how, della patrimonializzazione di progetti, metodi, materiali ed esperienze
- il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le nuove metodologie didattiche, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni
- la garanzia di un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e disservizi e al miglioramento continuativo
- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento

- la crescita professionale del personale in termini di sviluppo delle competenze, valorizzando le professionalità specifiche al fine di disporre di competenze professionali in attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione e ricercando professionalità esterne (progettisti, docenti) che possano contribuire sempre più alla qualità del servizio e a garantire livelli di apprendimento più marcati e significativi
- L'adeguata gestione di rischi e opportunità per i processi e i servizi erogati
- il perseguimento del miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati
- la cura dell'immagine aziendale verso l'esterno
- lo sviluppo commerciale della Società teso al consolidamento dei rapporti con i clienti e al potenziamento della presenza sul mercato, anche attraverso la correttezza negli approcci commerciali e tecnici con i clienti, nella massima trasparenza della comunicazione

La SIA è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.
La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

3.3 Modalità e strumenti per la diffusione e comprensione della politica

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria *mission*, la SIA Abruzzo ritiene indispensabile sensibilizzare e informare tutti i livelli dell'organizzazione. La Direzione, che ne ha la responsabilità, si impegna a diffondere la propria Politica della Qualità a tutta l'Organizzazione per mezzo di attività di formazione o riunioni informative con il proprio personale. Affinché la Politica per la Qualità sia effettivamente sostenuta, diffusa, compresa e attuata da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, la Direzione si impegna a:

- consegnare a tutto il personale il testo della politica per la qualità
- affiggere la politica presso le bacheche aziendali di pertinenza
- pubblicare la politica sul proprio sito Internet
- illustrare la politica per la qualità a tutta l'organizzazione e verificarne la comprensione da parte del personale mediante colloqui diretti, azioni di auditing operativo, affiancamento quotidiano nell'interpretazione e applicazione delle linee di indirizzo della politica
- effettuare refresh periodici di formazione al personale per discutere della politica per la qualità
- riesaminare periodicamente la politica per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative, di servizio e/o di mercato, comunicando all'organizzazione tutte le eventuali integrazioni

4 LIVELLO ORGANIZZATIVO

4.1 Aree di attività e servizi offerti

4.1.1 Mix di prodotto/ servizio

La SIA Abruzzo opera nelle seguenti aree di attività:

- formazione superiore

La formazione superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Tecnica Superiore prevista dalla L.144/99 art. 69, l'alta formazione, relativa a interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.
Le attività formative hanno l'obiettivo di arricchire di nuovi contenuti specialistici e mirati il bagaglio di competenze di figure professionali che operano in settori a forte innovazione tecnologica.
I corsi sono finalizzati all'acquisizione di conoscenze tecnologicamente e scientificamente avanzate, in settori nei quali l'innovazione tecnologica impone un costante aggiornamento della professionalità.

- formazione continua

  La formazione continua è destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità e per disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, disoccupati adulti, nonché apprendisti.
  Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento ed allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e private che abbiano esigenze di innovazione e di sviluppo della competitività.
  I principali obiettivi dell'intervento formativo sono:
  - consolidare le professionalità dei lavoratori coinvolti nei processi di innovazione, adeguando le stesse trasformazioni tecnologiche e produttive;
  - prevenire situazioni di disoccupazione ;
  - accompagnare eventuali processi di mobilità, con percorsi formativi utili ad una ricollocazione lavorativa.

- Organizzazione di eventi

La SIA Abruzzo è una società che eroga anche servizi di organizzazione eventi. Questi costituiscono la vetrina dell'azienda sul territorio ed in quanto tali vanno progettati accuratamente, al fine di dare agli utenti e agli attori che interagiscono con l'impresa un'immagine dell'azienda corretta ed appropriata.
In questo ambito, la SIA Abruzzo offre la seguente gamma di servizi.

Organizzazione di:

- convegni;
- meeting;
- seminari tecnici;
- seminari formativi - informativi;
- incontri divulgativi;
- celebrazioni di anniversari aziendali;
- presentazioni di Paesi Esteri;
- organizzazione di Missioni Economico-Commerciali.

La SIA Abruzzo cura queste iniziative a 360 gradi, partendo dall'ideazione dell'evento in tutte le sue fasi, sino alla concreta realizzazione (campagna di comunicazione; attività di segreteria organizzativa; eventuali raccolte pubblicitarie; coordinamento delle forniture; assistenza e coordinamento delle richieste dell'utenza; gestione dei rapporti con la stampa; presidio ed assistenza nel corso dell'evento).

L'attività di progettazione ed erogazione dei servizi formativi è svolta da SIA Abruzzo in modo coerente ed integrato al contesto aziendale, definendo tutte le attività da svolgersi, le modalità operative e le relative responsabilità, pianificando le azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo e della soddisfazione del cliente.

Tale attività prevede lo sviluppo delle seguenti fasi:

- Ricerca, sviluppo e analisi dei fabbisogni formativi
- Ideazione e Progettazione
- Diffusione e promozione del servizio
- Pianificazione delle attività (profilo docenti, profilo partecipanti, programmazione economica,
- modalità di validazione degli strumenti, altro)

- Preparazione generale del corso di formazione (nomina docenti, reperimento e selezione allievi,
- calendario delle lezioni, programmazione del materiale didattico, pianificazione aule e attrezzature, pianificazione dei percorsi di stage se previsto
- Avvio ed erogazione del corso (preparazione materiale didattico, messa a regime dei registri e dei questionari di valutazione, accoglienza, presentazione del corso e del calendario, altro)
- Monitoraggio del processo di formazione (controllo dell'avanzamento e dell'efficacia della formazione, analisi dei questionari di valutazione e di soddisfazione, comunicazione con i committenti)
- Chiusura del corso di formazione (validazione finale del servizio offerto, rispetto degli obiettivi prefissati, rendicontazione amministrativa, rilascio certificazioni o attestazioni previste, valutazione dei risultati conseguiti)

4.1.2 Tipologie di committenti e beneficiari

SIA Abruzzo progetta ed eroga servizi di formazione, secondo le seguenti macrotipologie:

- *Formazione a catalogo*
- *Formazione aziendale*
- *Formazione finanziata*
- *Formazione con la modalità e-learning*

I **committenti** della SIA Abruzzo sono:

- Regione Abruzzo
- Amministrazioni Comunali e Provinciali
- Ministeri
- Imprese del territorio e loro raggruppamenti
- Singoli privati

I **Beneficiari** dei servizi sono:

- Personale di aziende
- Singoli privati

4.2 Dotazione di risorse professionali

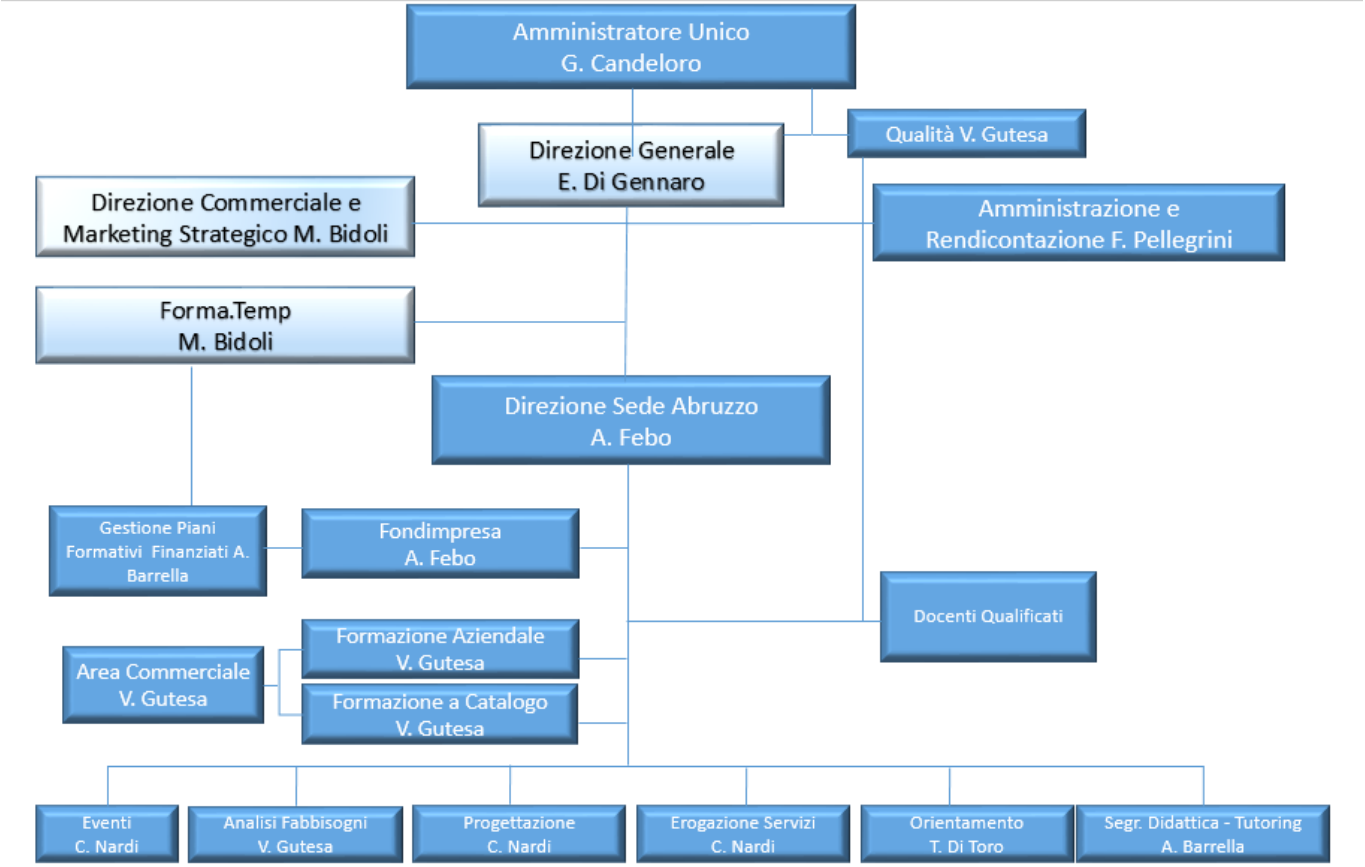
Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, SIA Abruzzo si avvale di risorse in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoraggio. La società si avvale di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative alle attività formative.
Le varie categorie di professionisti, inseriti in un albo docenti qualificati per il costante monitoraggio delle loro capacità professionali, collaborano in forma occasionale o continuativa con l'organizzazione, e sono selezionati in base alla competenza e alle esperienze professionali maturate. Le prestazioni dei docenti sono monitorate in itinere ed alla fine di ogni processo formativo.

Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

1 Direttore
1 Responsabile della qualità
1 Responsabile del processo economico - amministrativo

1 Responsabile del processo analisi dei fabbisogni
1 Responsabile della progettazione
1 Responsabile dell'erogazione

Di seguito viene riportato l'organigramma nominativo aziendale.



4.3 Dotazione di risorse logistico - strumentali

La società ha individuato, definito e fornito alle diverse aree aziendali tutte le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi. Tali infrastrutture sono essenzialmente riconducibili a:

a) edificio della sede, spazi di lavoro e servizi connessi, adeguatamente attrezzati allo scopo
b) aule formative presso la sede di Mozzagrogna (come meglio specificato nel proseguo)
c) attrezzature e apparecchiature di processo, sia hardware che software (PC, fotocopiatrice, …)
- Accesso centralizzato ad Internet (anche linea wireless)
- Indirizzo di posta elettronica
- Cartelle su server di rete per il sistema di salvataggio automatico dei dati in back up e per la condivisione delle cartelle, al fine di facilitare il percorso di scambio e utilizzo di documenti/file

d) tutti i servizi di supporto collegati (trasporti, comunicazione: fax, servizi Internet, telefoni, …)

In particolare, ai fini del rispetto dei requisiti di accreditamento, la SIA tiene sotto controllo:

- impianti elettrici, di illuminazione e di messa a terra
- impianti termini di riscaldamento/ condizionamento
- sistemi di videoproiezione
- estintori
- ascensori

- arredi delle aule
- procedure e strumenti di pulizia delle aule

La società provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza. A tal proposito il Responsabile Qualità formalizza i criteri e i metodi di controllo nella *Tabella di controllo delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro*. Per ogni tipologia di attrezzatura/ infrastruttura viene creato e gestito un Fascicolo Tecnico che contiene tutte le registrazioni degli interventi di verifica, manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché certificazioni e dichiarazioni di conformità rilasciate secondo i termini di legge.
La società ha individuato e gestisce tutte le condizioni dell'ambiente di lavoro (compresi i fattori umani e fisici) che risultano necessari per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi e che possono influenzare:

- qualità dei servizi
- motivazione, soddisfazione, sviluppo e prestazioni del personale

ponendo attenzione in particolare a regole e procedure per la sicurezza (secondo i dettami del **D.Lgs. 81/2008** e successive modifiche e integrazioni), condizioni microclimatiche di rumorosità, temperatura, luminosità, igiene, umidità, ergonomia.

4.4 Dichiarazione di impegno

La SIA Abruzzo si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta di Qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

5 LIVELLO OPERATIVO

5.1 Fattori di qualità

Lo scenario nel quale il sistema pubblico della Formazione Professionale si trova oggi ad operare, richiede di fornire prestazioni sempre più adeguate alle esigenze in evoluzione dell'utenza.
In questo contesto, le azioni formative devono assicurare il raggiungimento di standard di qualità capaci di garantire risposte efficaci ai bisogni professionali espressi dal mercato del lavoro e di soddisfare contestualmente le aspirazioni dell'utenza.
Il conseguimento di standard qualitativamente elevati della formazione professionale deve fondarsi su una valutazione sia dell'offerta che dei risultati.

Il sistema gestionale della SIA Abruzzo è definito sulla base del modello organizzativo della ISO 9001, che organizza un sistema per processi, sulla base degli otto principi di gestione della qualità, tutti indispensabili per una buona pratica aziendale.
La completa adozione di questi principi contribuisce a migliorare le prestazioni della SIA Abruzzo, a tutti i livelli. Nello specifico:

Principio	Esplicazione
Orientamento al cliente	Data l'importanza del cliente, per la SIA Abruzzo, considerato il discente finale delle attività di formazione, si cerca di operare sempre tenendo conto della soddisfazione delle sue esigenze e del contestuale variare delle esigenze del mercato per rispondere al meglio ai bisogni espressi dai nostri utenti
Leadership	Un sistema di certificazione non può essere considerato funzionale se non parte dalla costituzione di una leadership, necessaria per fornire unità di intenti e di direzione. Informare tutti i livelli direzionali sulle strategie aziendali e sui risultati annuali e promuovere la formazione del personale, è

Principio	Esplicazione
	un principio fondamentale
Coinvolgimento del Personale	E' necessario creare un ambiente di lavoro in cui le persone siano completamente coinvolte, a tutti i livelli, per il conseguimento totale degli obiettivi aziendali. Per tale motivo la Direzione ha fin da subito definito e documentato le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività in grado di influenzare la qualità dei processi formativi.
Approccio per processi	Per poter raggiungere gli obiettivi aziendali è necessario che le risorse e le attività siano gestite per processi, tenendo sempre presente l'interconnessione tra i vari processi. Gli elementi in uscita di un processo possono ad esempio interferire con gli elementi in ingresso di un altro processo
Approccio sistemico della Gestione	L'efficacia e l'efficienza del sistema della SIA Abruzzo dipendono da un approccio ordinato alle attività lavorative di riferimento. Il principio dell'approccio sistemico vuole infatti un sistema che deve essere prima compreso come entità globale, affinché i sottoproblemi diventino solubili
Miglioramento continuativo	Il sistema presuppone che sia costantemente migliorato per renderlo sempre più funzionale alle esigenze dell'azienda, anche sulla base delle modificate esigenze del mercato e dei requisiti specifici del settore. L'adozione di una costante osservazione e piani di miglioramento annuali sono obiettivi aziendali insiti nella cultura della SIA Abruzzo
Decisioni basate sui dati	E' inscindibile l'attività di analisi logica e intuitiva dei dati e delle informazioni per prendere decisioni aziendali efficaci e reali
Relazioni di reciproco beneficio con i fornitori	L'avvio e l'instaurazione di rapporti di reciproco scambio e fattiva collaborazione con i fornitori migliora le capacità di crescita e sviluppo dell'ente. E' un valore da tenere sempre ben presente

Il sistema di gestione per la qualità sviluppato da SIA Abruzzo prevede la definizione di standard qualitativi che si richiamano a:

1. grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano dell'erogazione dei servizi
2. efficacia delle attività promozionali per il recupero e il consolidamento della potenziale domanda formativa espressa e inespressa nel territorio di competenza
3. efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sulla selezione e sul livello di abbandono
4. livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori
5. tassi di utilizzazione del patrimonio di know-how disponibile e di attrezzature
6. livelli di rispondenza alla programmazione generale dei progetti e capacità di adattamento 'in itinere' alle eventuali nuove esigenze
7. capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie

Tutti gli elementi acquisiti nella verifica del raggiungimento degli standard di qualità definiti, servono per una seria valutazione della qualità dei servizi e dei processi dell'organizzazione e potranno evidenziare successi e insuccessi, costituendo punto di partenza per la programmazione del miglioramento.

Tutti gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità sono tenuti sotto controllo in maniera continuativa dalle procedure istituite per animare il sistema di gestione ISO 9001 della SIA.
Il sistema della qualità quale insieme di "struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessarie

ad attuare la gestione per la Qualità", è considerato il mezzo per realizzare la politica e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione. Il metodo che muove le attività aziendali verso la qualità ed il suo miglioramento continuo, viene sintetizzato dalla logica dello schema "PLAN-DO-CHECK-ACT", ossia nel pianificare, eseguire, verificare e agire di conseguenza per migliorare le prestazioni di servizio. Solo la continua verifica e misurazione dei risultati fungono da stimolo primario verso il raggiungimento delle prescrizioni di Qualità definite nella Politica per la Qualità. L'aggiornamento continuo del sistema di gestione per la qualità e l'adeguatezza della sua efficacia è il principio fondamentale per la sua resa e funzionalità, nel rispetto delle esigenze dell'azienda, delle costanti modifiche del mercato e dei requisiti specifici del settore della formazione.
La SIA Abruzzo, operando in conformità con la norma ISO 9015, ha sviluppato ed applica un sistema di gestione, che viene mantenuto e continuamente migliorato nella sua efficacia. La SIA Abruzzo pianifica, attua e controlla tutti i processi relativi alle attività della formazione, in linea con quanto indicato dal sistema qualità, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi.
I processi relativi all'erogazione del servizio formativo sono monitorati attraverso appositi indicatori, che rappresentano, data la natura e la struttura dell'organizzazione, la misura del grado di funzionamento dei processi stessi e della qualità dei servizi.

I processi sono stati individuati in:

- Processo Direzionale e Organizzativo
- Processo Commerciale
- Approvvigionamento
- Progettazione dei corsi di Formazione
- Erogazione delle attività formative
- Gestione delle Risorse
- Misurazione, Analisi, e Miglioramento

Per ogni processo, la Direzione nomina i responsabili del processo, stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi, assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi.
Inoltre, per ogni processo, il Responsabile di Processo stabilisce i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo, assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie, effettua monitoraggio, misura ed analisi del processo, attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo.

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standard, inerenti alle macro- attività dell'intero processo formativo

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Qualità direzionale e organizzativa	Flessibilità organizzativa/ gestionale	N° di giorni che intercorrono tra segnalazione non conformità effettive/ potenziali e adozione relative azioni correttive/ preventive	Max 10 giorni di tempo	Rilevazione tempi di intervento per azioni correttive e preventive
	Valorizzazione risorse umane	% azioni formative programmate effettuate	Min. 90%	Valutazione aggiornamento piano di sviluppo delle competenze professionali
Analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	N° di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa/	Parere positivo di almeno il 50% dei soggetti riportati	Convenzioni/ adesioni, progetti prodotti in

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
		convenzione	nell'indicatore.	partenariato
Commerciale	Innovatività dell'offerta formativa	N° corsi nuovi innovativi promossi vs. anno precedente	Minimo + 10 %	Valutazione catalogo aziendale e verifica n° promozioni/ pubblicizzazioni effettuate con frequenza trimestrale
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/ beneficiari	N° di giorni che intercorrono tra la richiesta e la risposta	Max 7 giorni di tempo	Rilevazione da protocollo dei tempi di risposta
	Efficacia visite in home	Percentuale di visite commerciali andate a buon fine	70%	Richiesta di un preventivo e l'ordine
Progettazione	Correttezza della progettazione	N° progetti approvati/ N° progetti presentati	Min. 50%	Notifica di approvazione dei progetti
	Correttezza della progettazione	N° non conformità di progettazione	Nessuna	Rilevamento registro delle non conformità
Erogazione e monitoraggio della formazione	Frequenza allievi	Livello medio di abbandono (% allievi con assenze superiori al 30%)	Max 20%	riepilogo presenze al termine del progetto
	Attuazione dell'azione formativa	N° di ore utenti rendicontati/ N° di ore utenti approvati inizialmente del progetto	Min. 70%	Valutazione rendiconto approvato
	Attuazione dell'azione formativa	[N° utenti al termine + n° utenti passati ad altri canali di istruzione - formazione o che trovano occupazione] / N° utenti inizialmente autorizzati	Min. 70% oppure valore di rapporto ≥ 0,7	Rilevazione dati al termine di ogni progetto, riepilogo presenze
	Efficienza dell'azione formativa	Costo totale rendicontato / utenti rendicontati	compreso tra 80% e 120%	Valutazione rendiconto approvato
	Successo formativo	% allievi che superano le prove finali (allievi che superano le prove finali / allievi ammessi all'esame)	Min. 95%	Valutazione prove finali
		N° allievi formati / N° iscritti	Min. 80%	Valutazione schede di monitoraggio regionale

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Approvvigionamento	Professionalità personale docente	% soddisfazione utenti sui docenti	Min. 70%	Valutazione questionari di gradimento
Soddisfazione utenti	Soddisfazione dell'azione formativa	% media di partecipanti soddisfatti (valutazione almeno sufficiente)	Min. 80%	Valutazione questionari di gradimento
	Efficienza della comunicazione	Tempo medio risposta ai reclami	Max 15 giorni	Valutazione archivio reclami

6 LIVELLO PREVENTIVO

6.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

6.1.1. Garanzie a tutela dei committenti

La SIA Abruzzo cura la progettazione dell'offerta formativa nell'ambito di un processo controllato e regolamentato da una procedura che prevede:

- l'analisi delle esigenze formative
- l'acquisizione completa delle informazioni/documenti necessari all'elaborazione dell'offerta formativa
- l'elaborazione dell'offerta formativa
- il riesame dei requisiti prima dell'emissione di qualsiasi offerta formativa o prima della accettazione di una adesione, un contratto e/o una convenzione

al fine di assicurarsi che questa risponda alle richieste del committente, che sia chiara e completa e che l'organizzazione abbia le capacità professionali, le competenze e le risorse per rispettare i requisiti stabiliti.

6.1.2 Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback relativi alla percezione della qualità offerta

La SIA Abruzzo ha attivato dispositivi specifici per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono in questionari distribuiti durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.
I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle eventuali non conformità forniscono alla SIA Abruzzo indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione.
Le azioni preventive di norma sono proposte dai responsabili incaricati e approvate dalla Direzione durante riunioni formali a cui partecipano tutti i membri dell'organizzazione.
Inoltre SIA Abruzzo, laddove applicabile, controlla l'inserimento lavorativo degli allievi qualificati per valutare l'efficacia delle azioni formative.

6.1.3 Gestione dei reclami

La presentazione di reclami è considerata elemento fondamentale di stimolo al miglioramento del servizio.
I reclami possono essere espressi:

1. in forma scritta: per posta ordinaria, per posta elettronica, via fax, su **Modulo Reclamo** disponibile presso la sede di SIA Abruzzo, indirizzati all'attenzione del Responsabile Qualità (Riferimenti: Via Papa Leone XIII, n.3 – 66100 Chieti - fax. 0871 321605; E-mail: vjera.gutesa@siaservizi.com)
2. in forma verbale: telefonicamente o direttamente mediante contatto personale (tali reclami devono, successivamente, essere sottoscritti).

I reclami devono comunque essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
In ogni caso il reclamo è formalizzato da parte dell'operatore che lo ha acquisito sempre sul Modulo Reclamo, quindi trasmesso al Responsabile Qualità che ha il compito di valutarlo, completarlo per le eventuali parti mancanti, esprimere una propria valutazione e trasmetterlo al Direttore.
Quest'ultimo ha il compito, a seguito dell'analisi svolta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni intraprese, di rispondere, sempre in forma scritta a chi ha segnalato il reclamo entro e non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se ritenuto legittimo.
Qualora il reclamo non sia di competenza della SIA Abruzzo, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Responsabile Qualità di SIA Abruzzo formula per la Direzione una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

6.1.4 Azioni correttive

Le attività di controllo delle non conformità all'interno di SIA Abruzzo comprendono: l'identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate, la verifica della loro risoluzione e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate. Tutte le suddette attività sono regolate con una specifica procedura documentata, disponibile presso la sede.
Ogni singola non conformità rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di un'azione correttiva idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati.
Il Responsabile Qualità ha il compito di verificare l'attuazione e l'efficacia nel tempo dell'azione correttiva istituita.

6.1.5 Riesame della Direzione

Il processo di definizione e monitoraggio continuo della qualità si fonda su una serie di attività tra loro strettamente connesse, i cui risultati sono verificati e discussi nel corso delle attività di Riesame della Direzione e costituiscono l'input per la definizione dei Piani di Miglioramento.
L'analisi dei dati rappresenta lo strumento fondamentale per rendere dinamico il Sistema di Gestione per la Qualità nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.
Annualmente la Direzione di SIA Abruzzo, insieme a tutte le funzioni aziendali interessate, effettua un riesame globale sui servizi svolti ed erogati dall'organizzazione durante l'anno di riferimento per definire:

- le modalità relative alla individuazione e definizione delle attività per il miglioramento dei processi aziendali
- gli indicatori di performance dei processi e le attività per la misurazione della soddisfazione del cliente.

6.1.6 Clausole di garanzia dell'utente

A tutela dell'utenza, il rapporto tra allievo e SIA Abruzzo è esplicitato mediante la gestione della comunicazione trasparente e completa agli utenti:

- in fase di promozione/ pubblicizzazione del servizio
- in fase di offerta formativa documentata
- in fase di contatto diretto esplicativo e illustrativo del servizio tenuto dal Responsabile Erogazione del Servizio
- in fase di accoglienza iniziale del corso e in itinere

- in fase di rilevamento della soddisfazione dell'utente.

Per i corsi dove applicabile, le clausole di garanzia dell'utente vengono anche formalizzate attraverso un ***Patto Formativo*** che indica:

- l'offerta formativa
- le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative
- gli impegni reciproci
- le modalità di revisione del patto stesso lungo il percorso formativo

7 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

7.1 Validazione

La Carta della qualità dell'offerta formativa di SIA Abruzzo è redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile del processo di gestione della Qualità (Responsabile Qualità) che la sottopone all'approvazione/validazione del Direttore della società.
L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi sul frontespizio del presente documento.

7.2 Diffusione

La Carta della qualità dell'offerta formativa viene diffusa al pubblico mediante:

- affissione nella bacheca principale degli uffici della sede centrale e della sede accreditata
- messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso le Segreterie delle sedi dell'ente
- pubblicazione sui siti internet dei soci di SIA Abruzzo
- invio, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali

La disponibilità della Carta al pubblico attraverso i canali suindicati avviene in tempo reale, a seguito di approvazione.

7.3 Revisione periodica

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità adottato, stabilendo la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione di SIA Abruzzo.
Le revisioni sono riportate sulla copertina e in ogni pagina con numero di edizione e data di emissione.

8 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

I servizi per la formazione sono realizzati, come rappresentato nell'organigramma sopra indicato, tramite l'apporto fornito da posizioni organizzative stabili all'interno dell'organizzazione e da nuclei, composti da professionisti esterni, che vengono convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti.

Nella tabella seguente sono descritte le attività svolte dai responsabili dei singoli processi:

Funzione	Aree di attività
Responsabile del Processo di Direzione (DIRETTORE)	▶ Definizione delle strategie dell'organizzazione in termini funzionali, gestionali, commerciali e di servizio, con definizione degli standard di riferimento da rispettare, assicurandone la comprensione e declinazione a tutti i livelli della struttura ▶ Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative di SIA Abruzzo ▶ Supervisione della manutenzione delle risorse logistico - strumentali, con il supporto delle funzioni specialistiche dedicate, e miglioramento del servizio ▶ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza, pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, servizi per l'impiego e gli attori locali (partecipa, a livello regionale, agli incontri con i rappresentanti del sistema istituzionale, economico, sociale e formativo) ▶ Valutazione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane, garantendo l'utilizzo ottimale e lo sviluppo professionale delle risorse stesse ▶ Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura, promuovendo presso gli Enti finanziatori pubblici e privati progetti di attività formativa e presso i destinatari della stessa le attività programmate da SIA Abruzzo ▶ Ricerca delle collaborazioni per lo sviluppo e l'attuazione di progetti in ambito europeo, nazionale e regionale ▶ Supervisione della qualità inerente a tutti i processi ▶ presiedere i Riesami del Sistema Qualità, intraprendendo nel contempo le opportune azioni correttive e preventive
Responsabile dei Processi di Gestione Economico - amministrativa	▶ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali. Mansione di coordinamento e supervisione sulle operazioni relative a: - Predisposizione del budget previsionale e dei documenti di bilancio; - Analisi dei fabbisogni di cassa e programmazione dei flussi finanziari; - Presidio del sistema di controllo di gestione per progetti e per centri di costo; - Redazione del bilancio consuntivo secondo le norme civilistiche e contabili vigenti; - Reporting alla direzione; - Coordinamento e supervisione sulle operazioni relative alla compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto; - Predisposizione delle relazioni finanziarie di fine attività e trasmissione dei dati rendicontati ai soggetti finanziatori; ▶ Controllo economico delle attività attraverso l'applicazione di processi di controllo di gestione. Mansione di coordinamento e controllo sulle operazioni relative a: - Raccolta ed elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati economico- finanziari necessari per la gestione organizzativa e finanziaria; - Tenuta della contabilità generale, della contabilità clienti e fornitori, della tesoreria, delle operazioni bancarie;

Funzione	Aree di attività
	- Programmazione e controllo della gestione degli adempimenti contabili, fiscali e civilistici; - Gestione delle relazioni con gli interlocutori interni ed esterni interessati ai vari adempimenti contabili e amministrativi; ▶ Rendicontazione delle spese, con gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione; ▶ Gestione amministrativa del personale: - Elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati necessari per l'amministrazione del personale; - Gestione del sistema delle retribuzioni del personale dipendente.
Responsabile del Processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni	▶ Lettura e diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni occupazionali di figure e competenze professionali ▶ Lettura e diagnosi specifica (nell'ambito regionale e della P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese (analizza le modificazioni organizzative e tecnologiche dei sistemi d'impresa e di servizi ai fini di individuarne le ricadute sull'offerta formativa) ▶ Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del Processo di Progettazione	▶ Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di attività formative (singola azione corsuale), progettazione di percorsi formativi, ricerca e individuazione delle risorse necessarie al progetto, valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del processo di progettazione, rapporti con il committente per gli aspetti di progettazione ▶ Progettazione di azioni formative complesse rivolte alla definizione di sistemi di formazione che richiedano e/o prevedano azioni coordinate tra più soggetti istituzionali, economici, delle parti sociali e del privato ▶ Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Preposto Sede Operativa di Pescara	▶ Pianificazione del processo di commercializzazione e di erogazione dei servizi nella Sede Operativa di Pescara, mediante gli strumenti gestionali messi a disposizione dal sistema di gestione per la qualità; in raccordo con i singoli Responsabili di Processo ▶ Monitoraggio delle azioni e dei programmi in termini quantitativi (n° e presenze/ assenze allievi, indicatori di servizio) e qualitativi (soddisfazione utenza, rispetto calendarizzazione, …) per quanto concerne la sede di Pescara ▶ Valutazione dei risultati (mediante i test di apprendimento per tipologia di corso formativo e attraverso i dati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in collaborazione con il Responsabile Qualità) e identificazione delle azioni di miglioramento specifiche
Responsabile del Processo di erogazione dei servizi	▶ Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione del servizio: - redige e gestisce la documentazione per la gestione commessa - pianifica le attività - mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività - mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza - rileva gli indicatori di competenza e gestisce le non conformità per i servizi operativi erogati ▶ Pianificazione del processo di erogazione attraverso gli strumenti gestionali messi a disposizione dal sistema di gestione per la qualità ▶ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza per quanto

Funzione	Aree di attività
	attiene al proprio processo di riferimento ▶ Monitoraggio delle azioni e dei programmi in termini quantitativi (n° e presenze/ assenze allievi, indicatori di servizio) e qualitativi (soddisfazione utenza, rispetto calendarizzazione, …) ▶ Valutazione dei risultati (mediante i test di apprendimento per tipologia di corso formativo e attraverso i dati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in collaborazione con il Responsabile Qualità) e identificazione delle azioni di miglioramento specifiche nel settore della formazione/ educazione e, laddove applicabile, dell'orientamento
Docenti	▶ Collaborazione con il Responsabile Progettazione nello sviluppo delle singole azioni o sessioni formative dal punto di vista didattico ▶ Erogazione della formazione, garantendo il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo ▶ Monitoraggio e valutazione dell'apprendimento degli allievi ▶ elaborare (quando previsto) sussidi didattici sulla base di quanto definito in progetto
Tutor	▶ Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo ▶ Partecipazione al supporto all'insegnamento alla eventuale realizzazione dello stage ▶ Adempiere alle procedure di gestione amministrativa e operativa d'aula
Responsabile Qualità	▶ Coordinamento dei processi di gestione organizzativa per assicurare la qualità dei servizi attraverso la predisposizione e verifica di attuazione di procedure di sistema ▶ Programmazione di audit interni tesi alla valutazione della qualità ▶ Gestione procedurale delle non conformità azioni correttive e preventive, reclami di committenti e utenti per assicurarne la chiusura ▶ Coordinamento della raccolta dati derivante dalla misurazione della soddisfazione del cliente/ utente ai fini dell'elaborazione statistica ▶ Supportare la direzione nella corretta pianificazione, conduzione e verifica della qualità dei processi istituiti ai fini del miglioramento continuo