

CARTA DELLA QUALITA'

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



P.I.: 01772580666
Tel. 0863 / 1825006
Fax. 0863 / 1825004

Sede legale: Viale Odone
Belluzzi, 33 - 00128 Roma (RM)

Sede operativa: Via Giovanni
Paolo II, 42/44 - 67068
Cappelle dei Marsi di Scurcola
M. (AQ)

DATA:

05/11/2024

REVISIONE:

N. 02

DITTA:

AWE FORMAZIONE SRL

**Via Giovanni Paolo II, 42/44 -
67068 Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)**



ALLEGATO A

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell’ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

1. LIVELLO STRATEGICO

La AWE Formazione S.r.l. si pone come obiettivo strategico quello di raccordare le finalità formative dell’utenza con i bisogni e le realtà aziendali, attraverso percorsi il più possibile vicini alla vita professionale dei destinatari. Proprio in questa ottica promuove attività di formazione professionale generale e specifica in ambito di sicurezza sul lavoro, con un’offerta costruita ad hoc sulle esigenze di ogni risorsa.

Le attività formative, orientate al mercato e finalizzate a far acquisire competenze immediatamente spendibili, consentono di conseguire, attraverso il contatto in aula, l’esperienza diretta (Learning by doing) ed il confronto con esperti di settore, una professionalità concreta.

1.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

La AWE FORMAZIONE SRL, fondata nel 2018, ha acquistato una notevole esperienza ed un consolidato know-how in tutti i settori in cui opera.

La mission della AWE FORMAZIONE SRL è considerare l’innovazione come dato strategico per migliorare la società e sostenere i Clienti nella progettazione ed organizzazione degli interventi di formazione, nella specializzazione ed aggiornamento sulla base di un’attenta analisi dei fabbisogni del singolo individuo e del mercato del lavoro. Le attività formative sono orientate al mercato, finalizzate a far acquisire competenze immediatamente spendibili e a fornire una professionalità concreta attraverso il contatto in aula con professionisti ed esperti dei settori di riferimento. L’Azienda supporta le imprese per quanto riguarda i bisogni di formazione delle risorse.

La ricerca di un sistema di gestione per la qualità che determini la realizzazione di servizi conformi alle specifiche aspettative dei Clienti e la soddisfazione delle altre parti interessate (risorse umane, fornitori) è stata sempre tra i principali obiettivi aziendali. La scelta, quindi, di introdurre e di mantenere attiva nella AWE FORMAZIONE SRL un Sistema per la Gestione della Qualità, è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara e univoca lo svolgimento del lavoro, utilizzando un documento di riferimento (il Manuale Gestione Qualità), in base al quale ottimizzare l’organizzazione delle risorse, stabilire degli



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



obiettivi qualitativi finalizzati e ridurre di conseguenza il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione della Politica per la Qualità, possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano in azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia aziendale e all'immagine guadagnata "sul campo".

Obiettivi della politica: Le risorse, con le loro competenze ed esperienze professionali, costituiscono il patrimonio della AWE FORMAZIONE SRL. Tutti gli obiettivi dell'Azienda, infatti, sono raggiunti mediante l'integrazione organizzativa del lavoro dei singoli. Obiettivo principale dell'organizzazione è pertanto gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle attività dell'organizzazione. Tale obiettivo può essere raggiunto solo formando ed informando il personale in maniera da renderlo consapevole degli obiettivi aziendali e dei modi per perseguirli.

I rapporti di reciproco beneficio con i fornitori consentono di incrementare la capacità di creare valore per i clienti. La soddisfazione del cliente si traduce in successo per la AWE FORMAZIONE SRL e opportunità di crescita per i fornitori coinvolti.

Altri obiettivi perseguiti dalla AWE FORMAZIONE SRL sono:

- Ricepire i bisogni formativi del mondo del lavoro e porsi come soggetto attivo di promozione verso il territorio;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il coinvolgimento di persone e di aziende, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;
- Realizzare interventi formativi di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;
- Trasmettere agli allievi un know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- Rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati, costruiti intorno al cliente ed alle sue effettive necessità;
- Far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro.

Accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto





lavorativo. Per fare questo l'azienda si pone come anello di congiunzione tra la formazione scolastico-istituzionale e le richieste professionali del mercato del lavoro.

Linee guida per il conseguimento degli obiettivi:

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Rispetto delle normative che definiscono il servizio da effettuare;
- I metodi di organizzazione del lavoro devono orientarsi alla valorizzazione del capitale umano, incoraggiare la creatività e lo spirito di iniziativa dei singoli, stimolare il lavoro di squadra e la formazione di reti formali e informali. La motivazione dei singoli è una condizione indispensabile per la qualità del servizio.
- La condivisione degli obiettivi aziendali e la reciproca fiducia debbono improntare lo svolgimento di tutte le attività aziendali. La flessibilità, individuale e organizzativa, costituisce in elemento fondamentale per la competitività dell'impresa.
- La continua attenzione all'individuazione e alla comprensione delle esigenze e delle aspettative dei clienti deve caratterizzare la fornitura dei servizi. Il costante monitoraggio e la misura della soddisfazione dei clienti sono indispensabili per il miglioramento continuo dei servizi erogati.
- Il controllo del processo, volto alla correzione sistematica dei difetti rilevati ed alla prevenzione dei potenziali problemi inerenti la qualità dei prodotti/servizi e dei processi di progettazione, deve divenire parte integrante del nostro lavoro quotidiano.
- I rapporti di collaborazione con i fornitori devono essere improntati alla chiarezza nelle informazioni, all'apertura nell'individuazione delle azioni congiunte e allo sviluppo e miglioramento delle capacità reciproche di realizzare nuove soluzioni e servizi.
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti dell'organizzazione circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità Aziendale;
- Azioni continue per ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono lo svolgimento del lavoro;
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, reclami del Cliente in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nelle attività effettuate;
- Formalizzare il patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un problema non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle problematiche.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto.



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



In questo modo tutta l'organizzazione aziendale, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti dal mercato.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 AREE DI ATTIVITA'

La AWE FORMAZIONE S.r.l. opera nel campo della formazione professionale con un'offerta formativa costituita da corsi di formazione, compresi quelli finanziati.

L'attività formativa è rappresentata principalmente da:

Formazione professionale e formazione finanziata: la formazione continua costituisce il cuore dell'attività formativa della AWE FORMAZIONE S.r.l., in quanto gran parte dei corsi che vengono attivati sono rivolti a personale dipendente.

Molti progetti formativi sono realizzati attraverso i fondi interprofessionali e i bandi di riqualificazione della Regione Abruzzo, oltre a quelli provati relativi la sicurezza sul lavoro e di qualificazione professionale con rilascio di qualifica grazie all'accreditamento con ente di Formazione riconosciuto dalla Regione Abruzzo per le seguenti categorie:

- **Formazione Superiore:** finalizzata a fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro assicurando la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati. Nello specifico è destinata a soggetti occupati (compresi titolari, soci d'impresa e lavoratori autonomi), soggetti in CIG e mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.
- **Orientamento:** insieme degli interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo/obbligo d'istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale.
- **Formazione speciale:** Rientrano nell'ambito delle "utenze speciali" gli interventi di formazione rivolti a:
 - a) disabili fisici, psichici e sensoriali;
 - b) detenuti ed ex-detenuti;
 - c) minori a rischio e minori in ristrettezza;
 - e) immigrati.

Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale. Gli interventi formativi prevedono altresì il sostegno,



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



mediante attività formative, di consulenza promozione e sensibilizzazione alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro.

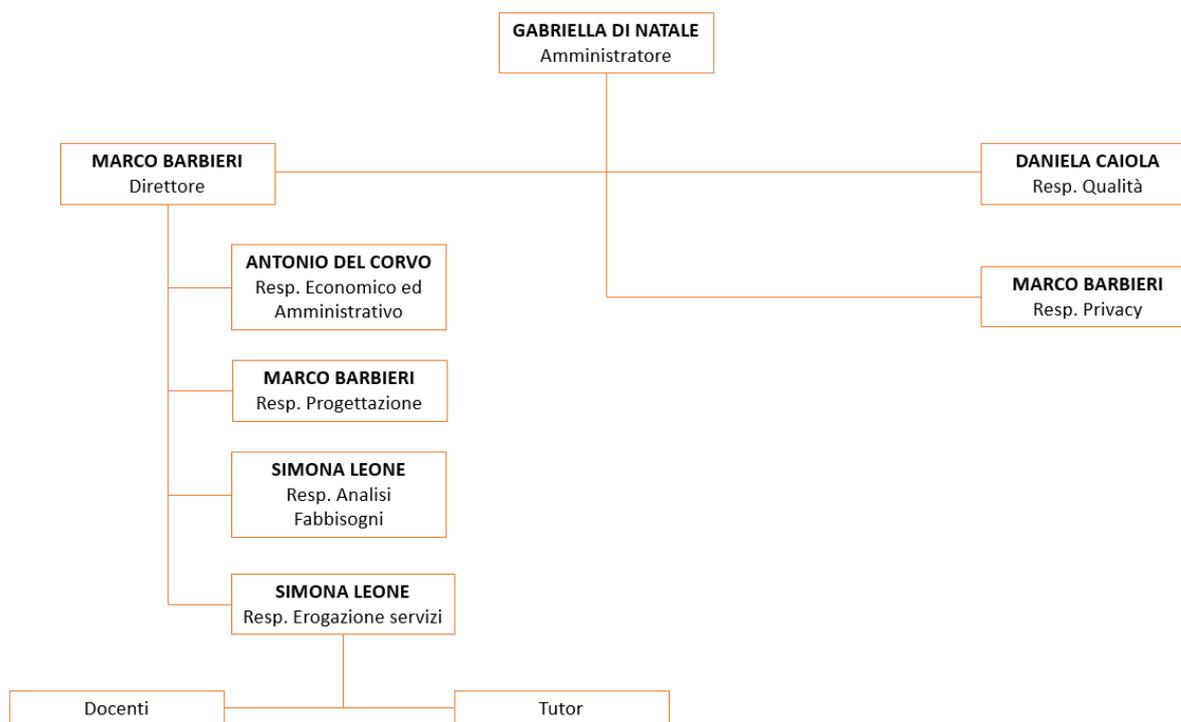
L'attività formativa sopra descritta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione delle attività;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

In merito alla progettazione e all'erogazione dei corsi stessi, TSV ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 SETTORE EA 37 attestante l'alta qualità dei servizi offerti agli utenti finali, sia in fase di progettazione che di erogazione dei corsi. I corsi vengono quindi progettati ed erogati seguendo delle precise procedure ed istruzioni operative, sulla base di un iter già sperimentato e validato.

2.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Per le aree di attività offerte, la AWE FORMAZIONE S.r.l. dispone di professionalità e competenze adeguate alla loro progettazione, gestione, rendicontazione e controllo. Si riporta di seguito l'organigramma aziendale nominativo, con la precisa indicazione di compiti e responsabilità.



La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'organigramma.

Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accreditamento della Sede Formativa che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.





L'organico coinvolto nel lavoro di analisi, progettazione, esecuzione e valutazione degli interventi formativi è costituito da professionalità riconosciute, ciascuna specificamente qualificata in ordine alle fasi del procedimento di erogazione dei servizi a cui è preposta.

Il lavoro della società, nell'ambito della formazione professionale, si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

1. RILEVAMENTO DEL FABBISOGNO FORMATIVO
2. COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
3. REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
4. VALUTAZIONE DEL PROGETTO DI FORMAZIONE

Le équipes di lavoro sono strutturate in relazione ai seguenti procedimenti chiave e le seguenti mansioni:

1. DIREZIONE
 - definizione della strategia e della politica della qualità dell'ente di formazione.
 - responsabilità della qualità e dell'organizzazione dei servizi erogati.
2. AMMINISTRAZIONE
 - gestione amministrativa dell'ente di formazione.
 - corretto svolgimento amministrativo del servizio di formazione e della struttura formativa.
 - archiviazione della documentazione inerente al lavoro di erogazione del servizio.
 - gestione economica del servizio.
 - predisposizione e rendicontazione dei bilanci.
3. ANALISI DEL FABBISOGNO
 - organizzazione dell'analisi del fabbisogno formativo e della costruzione della domanda di formazione.
 - osservazione, studio e sintesi dei fattori quali-quantitativi analizzati.
 - prospettive di formazione.
 - relazione del lavoro svolto
4. PROGETTAZIONE
 - raccolta del fabbisogno formativo (brainstorming con gli analisti del fabbisogno).
 - analisi della bandistica di settore.
 - progettazione e programmazione dell'intervento.
 - relazione del lavoro svolto
5. ORIENTAMENTO
 - attività di organizzazione e gestione dei momenti di orientamento propedeutici ad ogni intervento formativo.
 - relazione del lavoro svolto.
6. COORDINAMENTO





- definizione della strategia e della politica della qualità dei servizi di formazione.
- lavoro di raccolta delle criticità emerse e lavoro di riallineamento.
- responsabilità delle verifiche in itinere e finali.
- relazione del lavoro svolto.

7. DOCENZA - ATTIVITÀ DI DOCENZA.

- fornitura materiale bibliografico.
- impegno di ricevimento (orario di ricevimento, indirizzo mail...).
- predisposizione, in concerto con i coordinatori, delle prove d'esame.
- disponibilità alle sessioni d'esame.
- valutazione (relazione) del lavoro svolto.

8. TUTORING

- attività di intermediazione tra docenti e discenti.
- attività di orientamento ed accompagnamento dei beneficiari dell'intervento formativo dal principio alla verifica finale.
- rilevamento criticità in itinere.

9. QUALITÀ

- monitoraggio e valutazione della qualità del servizio di formazione.
- supervisione tecnica dei processi formativi.
- responsabilità dei procedimenti di riallineamento delle criticità.

10. VALUTAZIONE

- organizzazione del monitoraggio ante, in itinere e post formazione.

Il lavoro di équipe consta di periodici e costanti appuntamenti, brainstorming e riunioni di verifica, confronto e valutazione del lavoro in atto e svolto. L'impegno di ciascun gruppo si concretizza, inoltre, nella documentazione di ogni fase del procedimento, il cui prodotto viene classificato, catalogato e raccolto nella sede della società.

2.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI

Per la gestione delle attività formative, vengono utilizzati attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati e si dispone di aule e laboratori dedicate alle attività formative.

Si riporta di seguito l'elenco delle attrezzature e degli strumenti utilizzati:

- Locali accreditati a norma di legge: n. 1 aula didattica, n. 1 laboratorio didattico, segreteria, direzione, servizi;
- Aula attrezzata con banchi, sedie, PC e TV Monitor, lavagna, climatizzazione;
- Segreteria e direzione attrezzate con scrivanie, sedie, stampanti, scanner, fotocopiatrici, climatizzazione.



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 FATTORI DI QUALITA'

I percorsi formativi sono costantemente sottoposti ad attività di monitoraggio e valutazione, entrambe rivolte al continuo miglioramento dell'erogazione del servizio progettato. Tale processo di valutazione e controllo si attua attraverso le seguenti attività:

- Pianificazione;
- Misurazioni e monitoraggi continui;
- Gestione delle non conformità;
- Analisi dei dati;
- Miglioramento continuo.

I fattori di qualità per i quali vengono attuate le fasi di monitoraggio e controllo sono tutti riconducibili al principio della Qualità Totale, attraverso il quale si intende trasmettere conoscenza, orientare, precedere e soddisfare le aspettative dei committenti/beneficiari che si evolvono in modo continuo nel tempo. Il miglioramento continuo e l'innovazione sono i due strumenti usati dalla AWE Formazione S.r.l. per perseguire questo obiettivo. Si riportano di seguito i fattori di qualità presidiati da AWE Formazione S.r.l. nelle fasi di monitoraggio e valutazione e individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Fattori di qualità relativi all'organizzazione:

- Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari: evidenzia la capacità di pianificare e progettare le attività in tempo utile, con particolare riferimento ad attività finanziate
- Chiarezza e completezza dell'attività di formazione nella fase ex-ante: evidenzia la capacità di diffondere e promuovere finalità ed obiettivi presso i committenti/beneficiari

Fattori di qualità inerenti l'efficace gestione del Sistema Qualità:

- Gestione delle non conformità: verifica l'effettiva attuazione di procedure e istruzioni;
- Gestione delle azioni preventive e correttive intraprese: verifica l'effettivo controllo attuato dai responsabili aziendali sulle attività svolte;
- Attuazione delle azioni correttive: verifica l'effettiva efficienza dei processi;
- Gestione reclami: verifica l'effettiva efficienza dei processi;

Fattori di qualità inerenti l'efficacia della progettazione:

- Gestione gare pubbliche: verifica l'effettiva qualità della progettazione di massima;
- Efficacia progettazione: verifica l'effettiva qualità della progettazione di massima;

Fattori di qualità inerenti la soddisfazione dei partecipanti:

- Soddisfazione dei partecipanti: verifica l'effettivo livello di gradimento dei partecipanti alle attività formative;

Fattori di qualità inerenti l'andamento delle attività didattiche:

- Valutazione dei docenti: indica nello specifico il gradimento da parte dei partecipanti per ogni singolo docente;

Fattori di qualità inerenti l'effettiva riuscita dell'intervento formativo:

- Livello di abbandono: verifica l'effettivo grado di occupabilità delle figure professionali in uscita dai percorsi formativi;
- Successo formativo: verifica l'apprendimento dei partecipanti;

Fattori di qualità inerenti l'efficienza progettuale:



- . Gestione della rendicontazione, sia per le attività formative che non formative: verifica l'effettiva capacità di previsione di spesa

3.2 INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

I fattori di qualità sopra riportati sono oggetto di valutazione e monitoraggio continui al fine di verificarne la rispondenza con gli standard di qualità. Per ogni fattore di qualità, infatti, è previsto un livello standard da rispettare. Il calcolo del valore viene effettuato sulla base di indicatori di qualità. La tabella sottostante riporta per ogni fattore di qualità l'indicatore di riferimento, il livello standard da raggiungere e lo strumento di verifica utilizzato.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di richiesta/pubblicazione bando e la formulazione della proposta formativa	0	Conteggio effettivo
Efficacia progettazione	Numero di esclusioni da gare pubbliche a causa di documenti errati o mancanti	0	Conteggio effettivo
Efficacia progettazione	Numero di gare pubbliche vinte/numero totale progetti presentati	> 50%	Conteggio effettivo
Chiarezza e completezza attività di informazione	Adeguate diffusione Carta della Qualità	Visione della qualità da parte dell'utenza	Controllo a campione
Gestione delle non conformità	Numero non conformità rilevate	< 5	Conteggio effettivo
Gestione azioni preventive e correttive	Numero azioni preventive e correttive intraprese	5	Conteggio effettivo
Attuazione azioni correttive	Numero giorni necessari all'attuazione dell'azione correttiva	< 10	Controllo a campione
Gestione reclami	Numero reclami/numero commesse	0	Controllo a campione
Livello di abbandono	Numero di ore degli utenti rendicontati/ numero di ore degli utenti approvati da progetto	70%	Conteggio effettivo
Livello di abbandono	Numero utenti finali (più quelli che hanno trovato occupazione e quelli che sono passati ad altri canali dell'istruzione/numero utenti	70%	Conteggio effettivo
Successo formativo	Numero di allievi che hanno conseguito l'attestato/ qualifica	90%	Conteggio effettivo



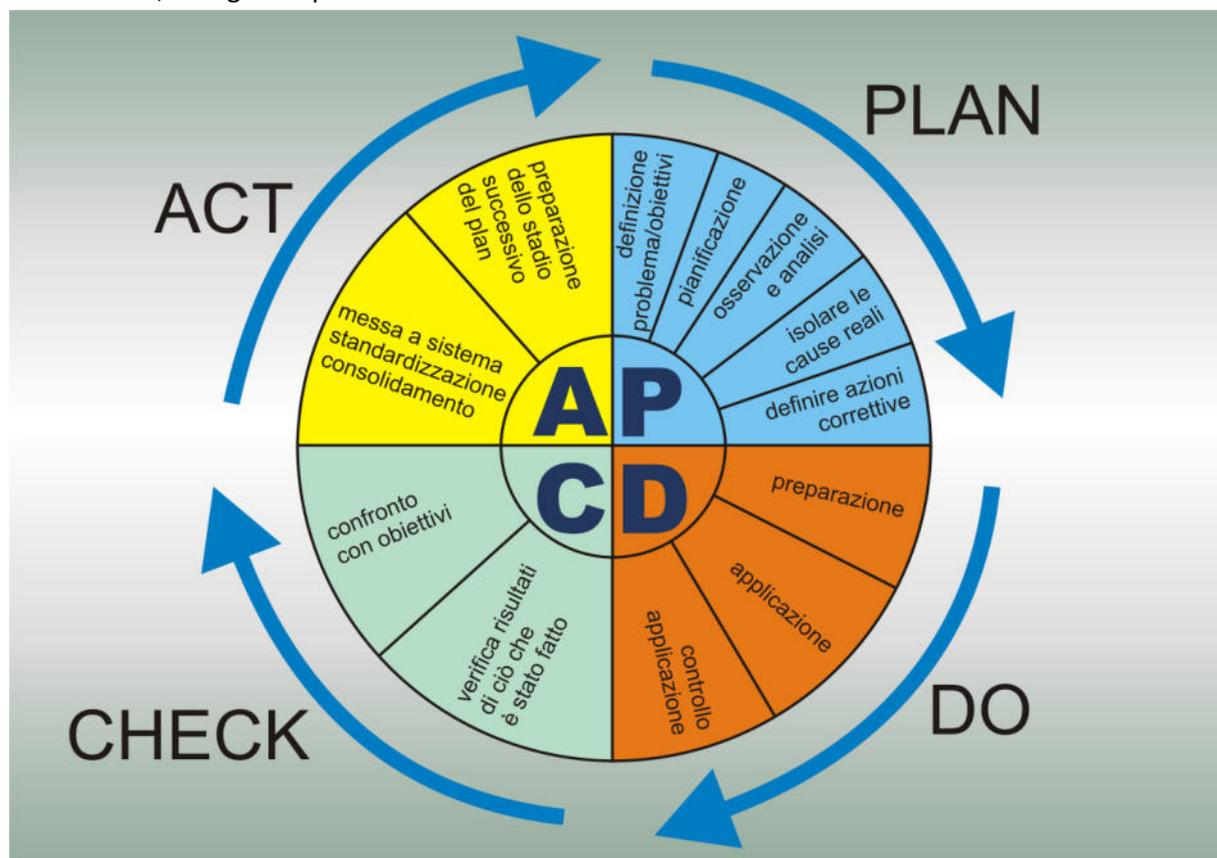


FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Successo formativo	Livello di soddisfazione degli utenti al termine del corso di formazione	90%	Conteggio effettivo
Efficienza progettuale	Totale spese rendicontate/totale spese previste- approvate	80%	Conteggio effettivo
Valutazione docenti	Media voti inerenti i docenti espressi dagli utenti tramite customer satisfaction	> 3 (voto medio)	Conteggio su customer compilate e restituite
Soddisfazione dei partecipanti	Media dei voti espressi dagli utenti tramite customer satisfaction	> 3 (voto medio)	Conteggio su customer compilate e restituite

3.3 MONITORAGGIO E VERIFICHE

Nell'ottica del miglioramento continuo, la AWE FORMAZIONE S.r.l. provvede periodicamente al monitoraggio degli indicatori sopra riportati. In particolare, la Direzione, in accordo le altre figure di responsabilità previste nell'organizzazione, provvede al riesame dei suddetti elementi alla fine di ogni annualità e al termine di ogni attività formativa.

Le attività di miglioramento sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema del PLAN-DO-CHECK-ACT, di seguito riportato:





PLAN: l'organizzazione stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti del Cliente e con le Politiche dell'organizzazione stessa

DO: l'organizzazione d'attuazione ai processi

CHECK: l'organizzazione provvede a monitorare e misurare i processi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo sviluppo, erogazione e controllo del servizio e ne riporta i risultati

ACT: l'organizzazione adotta azioni per migliorare in modo continuativo le prestazioni dei processi.

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

I committenti/beneficiari degli interventi vengono tutelati dalle procedure interne all'organizzazione.

Nello specifico, l'organizzazione s'impegna ad attuare le seguenti azioni a tutela dei committenti/beneficiari degli interventi:

- Effettuare un riesame della direzione dopo ogni verifica ispettiva e comunque ogni qual volta se ne sentisse la necessità;
- Attuare azioni preventive e correttive per risolvere le non conformità, con particolare riferimento al reclamo del cliente;
- Monitorare i processi in corso per valutare continuamente il livello di qualità raggiunto;
- Valutare e monitorare i fornitori.

Tali obiettivi, sono formalizzati sul Piano di Miglioramento aziendale sul quale vengono riportati anche il piano di azioni (correttive o preventive) responsabilità e tempi di attuazione ad essi relativi. In caso di scostamenti dagli obiettivi, la Direzione provvede a pianificare interventi di correzione.

La Direzione definisce, in accordo con le altre funzioni aziendali, specifici obiettivi misurabili, per pertinenti livelli e in corrispondenza dei processi ritenuti critici. Tali obiettivi sono elaborati come possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine, coerentemente con la politica per la qualità. È compito di ciascun responsabile di funzione interessare i propri collaboratori, al fine di generare il processo di coinvolgimento e motivazione di tutto il personale.

Tali obiettivi sono formalizzati sul Piano di Miglioramento aziendale sul quale vengono riportati anche gli impegni per ciascuno di essi e la funzione aziendale preposta al suo controllo e riesame. Eventuali scostamenti dagli obiettivi sono analizzati in sede di riesame della direzione, durante il quale si provvede a pianificare interventi di correzione.

In particolare l'Organizzazione si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono stati definiti e documentati i criteri e le modalità operative di gestione dei Reclami trasmessi all'Organizzazione e il monitoraggio del livello soddisfazione del Cliente. Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità nello sviluppo e/o erogazione del Servizio e/o l'insoddisfazione dei Clienti sul Servizio erogato, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni promana necessariamente da un'attenta politica di gestione delle risorse umane, è volontà della Direzione:

- promuovere una partecipazione attiva e consapevole da parte del Personale, al fine di effettuare un monitoraggio continuo e efficace delle prestazioni dei Processi
- promuovere una attività formazione continua e la valorizzazione del personale
- definire obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- favorire il flusso di comunicazione all'Interno dell'Organizzazione
- gestire le informazioni
- rilevare la soddisfazione del Personale
- rilevare e gestire prontamente eventuali Reclami dei Clienti
- verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta
- garantire uno standard qualitativo del Servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso
- individuare eventuali Gap tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita o Attesa
- rilevare opportunità di Miglioramento del Servizio in relazione all'attività richiesta
- attivare un flusso comunicativo "di scambio delle informazioni" tale da indurre gli Utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per Migliorare la Qualità del Servizio prestato.

4.2 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della presente Carta della Qualità dei servizi formativi avviene tramite l'affissione in bacheca aziendale, la diffusione su rete informatica, la disponibilità nelle aule e in segreteria, formazione e riunioni periodiche. Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente. Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità dei servizi formativi viene diffusa al pubblico, viene revisionata annualmente dalla Direzione in accordo con le altre figure di Responsabilità presenti nell'organizzazione, e tali revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Qui di seguito si riporta una descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi in linea con quanto previsto nel documento "Elenco Competenze" previsto nel Sistema di gestione della qualità di AWE FORMAZIONE S.r.l., nel quale, oltre alla descrizione delle attività di tipica responsabilità di ogni singola figura sono riportati i requisiti da possedere per ricoprire la singola mansione.

La **Direzione** al fine di raggiungere un eccellente livello di attuazione del Sistema di Gestione della Qualità aziendale, puntando al miglioramento continuo della sua efficacia ed al crescente livello di soddisfazione dei Clienti, si impegna:

- a definire gli obiettivi generali e programmatici dell'azienda;
- ad indirizzare l'azienda verso il pieno soddisfacimento delle richieste espresse e latenti dei Clienti;
- a gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



- ad implementare opportuni strumenti di monitoraggio della soddisfazione dei Clienti/Utenti e di attivare le opportune azioni preventive e correttive;
- a coinvolgere e formare tutto il personale aziendale per ciò che attiene la corretta implementazione del SGQ;
- ad assicurare la disponibilità di risorse (umane e tecnologiche) idonee al raggiungimento degli impegni definiti.

A tal fine:

- emette la Politica della Qualità che definisce la missione dell'azienda;
- annualmente, predispose il "Piano di Miglioramento", che, sulla base dei risultati del riesame del SGQ, definisce chiaramente gli obiettivi di breve periodo, le responsabilità connesse e l'adeguatezza delle risorse aziendali agli obiettivi prefissati;
- pubblicizza all'interno dell'azienda i livelli degli indicatori aziendali e i loro obiettivi programmatici;
- pianifica la formazione e l'aggiornamento del personale dell'azienda.

E' importante precisare che in linea con gli obiettivi di carattere generale espressi nella Politica della Qualità, la Direzione della AWE FORMAZIONE S.r.l., annualmente, provvede ad emettere un "Piano di Miglioramento Aziendale" nel quale indica gli obiettivi da perseguire nel breve periodo, indicandone, contestualmente, le responsabilità e le tempistiche di attuazione. Tale piano è la risultanza di un attento riesame del livello di idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione della Qualità aziendale. L'attività di riesame si svolge durante una riunione dei responsabili della AWE FORMAZIONE S.r.l. programmata con cadenza annuale (o intervalli di tempo più brevi nel caso in cui le strategie aziendali lo richiedano) dal Responsabile del sistema di Qualità e presieduta dal Direttore. Il riesame è il momento in cui l'azienda deve formalizzare il monitoraggio dei processi aziendali, con il fine di analizzarne le prestazioni e di definire obiettivi programmatici di miglioramento.

Il Riesame del SGQ da parte del Direttore rappresenta un momento di analisi delle prestazioni di ogni singolo processo aziendale, di confronto dei risultati monitorati con gli obiettivi emessi e con la stesura di un piano di miglioramento aziendale che funge da guida durante lo svolgimento delle attività aziendali.

Il **Direttore** della AWE FORMAZIONE S.r.l. coordina tutte le attività dell'azienda, è autonomo nella gestione delle attività per l'attuazione delle linee programmatiche. Nello specifico, è suo compito, avvalendosi delle risorse umane e strutturali della AWE FORMAZIONE S.r.l.:

- definire delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative (compreso il controllo di gestione);
- supervisionare la manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valutare e sviluppo delle risorse umane;
- pianificare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



- gestire la promozione della qualità inerente tutti i processi.

Il Responsabile della progettazione si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della progettazione di massima di un'azione corsuale;
- della progettazione di dettaglio;
- della progettazione di interventi individualizzati in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

Il Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della lettura strategica del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- della rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo, sulla base di indagini statistiche ed esperienziali;
- della definizione la strategia formativa;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

Il Responsabile dell'erogazione dei servizi si occupa del:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- cura le linee programmatiche che sottopone al direttore e che contengono il prospetto delle risorse umane e strumentali individuate per la progettazione, il coordinamento e il tutoring.

Il responsabile è autonomo nell'individuazione delle risorse da impiegare nei ruoli previsti nel singolo progetto. Cura le attività di Tutoring, fornisce supporto ed avallo all'organizzazione autonoma dei tutors, salvo accertamenti, accordi e confronti e supervisione finale su quanto prodotto.

Il Responsabile della Gestione economico amministrativa si occupa della:

- attività di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- del controllo economico;
- della rendicontazione delle spese;
- della gestione amministrativa del personale in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

Per l'Amministrazione e l'elaborazione dei documenti contabili la AWE FORMAZIONE è supportata dal Dott. Mario Moscarella Dottore Commercialista e Revisore dei Conti.

Il Responsabile dell'Orientamento si occupa di:

- analizzare le competenze individuali;
- effettuare i colloqui con i partecipanti;
- collaborare alla gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- erogare i servizi orientativi;
- collaborare alla progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento;



AWE Formazione S.r.l. CCIAA Roma - P.I. 14870441004 Cap. Sociale: 50.000,00 euro i.v.

Sede Legale: Viale Odone Belluzzi 33 - 00128 - Roma (RM)

Centro Formativo: Via Giovanni Paolo II 42/44, 67068 - Cappelle dei Marsi di Scurcola Marsicana (AQ)

e-mail: formazione@awestudio.it - info@aweformazione.it Tel. 0863 1825006 Cell. 392.905.08.71.



- mantenere relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- collaborare alla progettazione e al coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

Utenze speciali

Con riferimento alle attività formative cui partecipano utenze speciali, AWE FORMAZIONE S.r.l. provvede ad incontrare periodicamente gli operatori/responsabili dei servizi sociali preposti al fine di valutare, verificare e, nel caso, adeguare il servizio alle specifiche esigenze personali dei soggetti di riferimento.

