

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente e a i beneficiari gli impegni che Ambeco' come Organismo di formazione assume nei loro 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).

## **Livello strategico**

### Politica della qualità

**AMBECO'**, è ben cosciente che la sfida sul mercato per l'acquisizione di contratti e clienti si vince sempre più con la qualità del risultato finale e con la qualità di aspetti e comportamenti dimostrati durante la fornitura del servizio.

**AMBECO'** è altresì consapevole che l'organizzazione può ottenere e garantire un elevato livello di qualità dei servizi, solo con la competenza dei Soci e dei collaboratori e mediante un insieme organizzato di strutture, regole e comportamenti.

La "qualità" non è un termine astratto, ma può e deve essere misurata attraverso opportuni indicatori quantitativi di efficacia e di efficienza.

Tuttavia la misura più efficace della qualità dei servizi erogati è data dalla soddisfazione dei clienti e questo ci spinge ad una elevata attenzione verso la gestione della qualità e verso il miglioramento concreto e continuo.

**La soddisfazione dei clienti** deriva in primo luogo dalla competenza e dalla professionalità degli operatori, ma dipende anche da un insieme di "**fattori di qualità**" quali:

- semplicità delle procedure e degli adempimenti amministrativi,
- capacità di risposta ai bisogni degli utenti,
- tempestività nell'erogazione dei servizi e rispetto dei programmi,
- informazione costante e completa agli utenti,
- cordialità e cortesia nei rapporti umani,
- coinvolgimento del cliente, per quanto necessario,
- apertura ad affrontare problematiche di interesse del cliente, anche se non strettamente incluse negli accordi contrattuali.

Alla luce di tutto ciò, la Politica per la Qualità che **AMBECO'** intende perseguire si basa innanzitutto sul principio della responsabilità individuale: ciascuno è responsabile del proprio lavoro e dei relativi risultati, che devono essere finalizzati ai seguenti obiettivi:

- la piena **soddisfazione dei "clienti"**, cioè, in primo luogo, dei committenti dei nostri servizi,
- una buona **efficienza interna**, cioè l'eliminazione dei costi e degli sprechi causati da una non sufficiente organizzazione interna e da una erogazione dei servizi non economica.

Considerato che la soddisfazione del cliente nasce dal confronto tra quanto fornito e le sue attese e che i clienti si dimostrano sempre più esigenti, è necessario che tutti gli operatori di **AMBECO'** si impegnino nel **miglioramento continuo** della qualità dei servizi erogati.

Tale obiettivo può essere raggiunto con l'impegno di ciascuno nel migliorare la propria formazione, aggiornamento e crescita professionale, in funzione delle esigenze o delle aspettative del mercato.

Per realizzare e tenere sotto controllo questo modo di fare qualità, **AMBECO'** ha deciso di progettare, implementare e migliorare nel tempo un **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001/2000 relativamente a: Progettazione ed erogazione di servizi di educazione ambientale, formazione professionale e consulenza in ambito ambientale.

*- Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.*

La Direzione, col supporto del Resp. Gestione Qualità, mantiene un canale informativo costante con il personale aziendale, sui temi della Qualità, utilizzando modalità varie, quali:

- comunicazioni verso e attraverso i responsabili di settore,
- riunioni,
- affissione di documenti su apposita bacheca,

In particolare, all'inizio di ogni anno, la Direzione approva formalmente gli Obiettivi di Qualità, li comunica a tutti i responsabili e se necessario li illustra in una apposita riunione.

Tutto il personale dell'azienda è incoraggiato a segnalare, attraverso i normali canali di comunicazione interna, qualsiasi suggerimento o qualunque osservazione che possa contribuire al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti.

La Direzione

### **Livello organizzativo**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

**AMBECO'** opera nel settore dei servizi di Formazione e si occupa principalmente di:

- **Formazione superiore:** formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione al fine di fornire alla popolazione in età attiva una formazione specifica relativa alle nuove qualifiche inerenti l'ambiente, l'intercultura, la comunicazione, la cooperazione, integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti per sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione continua:** formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché la formazione esterna all'impresa al fine di rispondere alle esigenze formative delle imprese e dei lavoratori; sostenere gli interventi mirati alla valorizzazione e sviluppo del territorio;
- **Formazione rivolta ai docenti e formatori delle scuole e degli istituti formativi di ogni ordine e grado:** realizzazione di attività formative per lo sviluppo professionale del personale delle istituzioni scolastiche singole o collegate in rete, al fine di promuovere l'innovazione di modelli di formazione in servizio, con una ricaduta positiva sul ruolo del personale della scuola e sui modelli organizzativi e gestionali presenti nelle diverse realtà scolastiche;
- **Attività di ricerca e di innovazione metodologica nel campo della formazione;**
- **Formazione agli studenti di ogni ordine e grado:** percorsi di formazione

**AMBECO'** svolge le proprie attività nel territorio nazionale, regionale e locale.

Il mercato è rappresentato dai seguenti committenti:

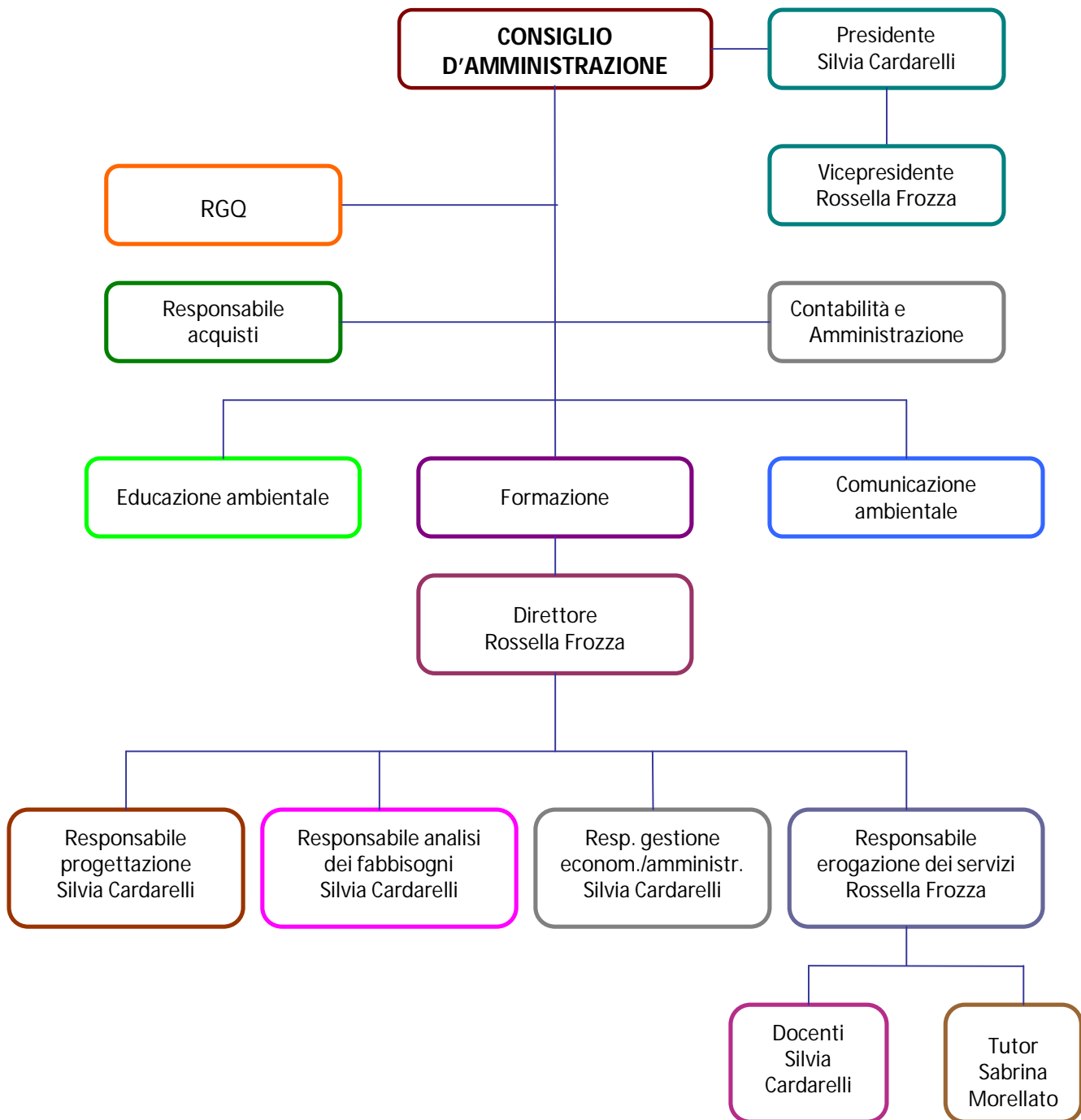
- Enti Pubblici (Regioni, Comuni, Province, Comunità Montane, Parchi e Riserve, Naturali, etc.);
- Enti Privati (società gestori di servizi di interesse pubblico di gestione ambientale, aziende varie, etc.);
- Privati (bambini, studenti, adulti, operatori culturali ed educatori, insegnanti, etc.);
- Fondazioni e associazioni.

- *dotazione di risorse professionali*

Le **risorse umane** di **AMBECO'**, definite nell'Organigramma". L'organizzazione si avvale inoltre di docenti e da collaboratori o consulenti, esperti nel campo dei servizi ambientali e della formazione, in relazione a specifiche esigenze e valutati e scelti in base alla necessità.

La professionalità posseduta viene arricchita e migliorata attraverso lo svolgimento attento del proprio lavoro e qualora necessario per mezzo di opportuni percorsi formativi.

L'utilizzo delle risorse è accuratamente valutato e deciso, tenendo conto della professionalità e delle esperienze delle singole persone.



- dotazione di risorse logistico-strumentali

**AMBECO'** svolge il lavoro presso dei locali ubicati all'interno di un edificio adibito ad Uffici e Direzione e presso ambienti messi a disposizione dai clienti.

I locali utilizzati, le attrezzature, la logistica, gli impianti sono idonei alla erogazione dei servizi e conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed antinfortunistica.

I locali, adibiti a sede operativa, dispongono di:

- 1 Uffici;
- 2 Aula didattica;
- 3 Aula laboratorio;
- 4 Biblioteca;
- 5 Area accoglienza e aree comuni;
- 6 Servizi igienici
- 7 Aree di disimpegno.

Le attrezzature e gli strumenti presenti presso la sede operativa rivestono carattere di attualità funzionale e operativa e sono dislocati come sotto descritto.

**Locali per lo svolgimento delle funzioni amministrative: Uffici.**

N° MATRICOLA	DESCRIZIONE
35	N° 1 FOTOCOPIATRICE GESTNEIR
39	N° 1 FAX SAMSUNG
50	N° 1 SCANNER 220
29	N° 1 STAMPANTE HP DESKJET
52	N° 1 SEGRETERIA TELEFONICA
26	N° 1 CORDLESS
69 70 71	N ° 3 PERSONAL COMPUTER "TEKNO PC CPU INTEL P4 541 3.2GHZ 775LGA 1MB 64 BIT 800MHZ HT PRESCOTT TRAY
76	N° 1 STAMPANTE EPSON STYLUS PHOTO A3+ R1800 ESACROMIA STAMPA CD/DVD USB
51	N° 1 STAMPANTE DESCKJ
29	N° 1 STAMPANTE
73	N ° 1 UNITA' DI BACKUP HARD DISK ESTERNO ETHERNET LAN10/100 250 GB WD NETCENTER 7200-8MB WDXE2500JB
16	N° 1 TAVOLO IN LEGNO CON 3 POSTAZIONI VIDEOTERMINALI DOTATO DI N° 2 CASSETTIERE A TRE CASSETTI
17	N° 4 SEDIE CON SEDUTA IN STOFFA
19	N° 1 MOBILI PER ARCHIVIO A PARETE IN LEGNO CON RIPIANI DIVISORI INTERNI
20	N° 1 MOBILE IN LEGNO BASSO PER MATERIALE USO UFFICIO
21	N° 2 CESTINI PORTACARTE
3	N° 1 CLASSIFICATORE VERTICALE A 4 CASSETTI IN ALLUMINIO

**Aula didattica**

N° MATRICOLA	DESCRIZIONE
92	N° 15 POSTAZIONI ALLIEVI
93	N° 1 TAVOLO IN LEGNO PER CATTEDRA DOCENTI
91	N° 1 LAVAGNA LUMINOSA
5	LAVAGNA A FOGLI MOBILI

**Area Laboratorio**

N° MATRICOLA	DESCRIZIONE
6	N° 1 LAVAGNA A MURO
27	N° 1 LETTORE DVD CON VIDEOREGISTRATORE
28	N° 1 VIDEOPROIETTORE LCD 854X480
30	N° 1 FOTOCAMERA DIGITALE
31	N° 1 VIDEOCAMERA DIGITALE
32	N° 1 TELEVISORE A COLORI 28" FORMATO 4:3

33	N° 1 LAVAGNA LUMINOSA
55	N° 1 MEGAPHONE MP 625S
34	N° 1 COMPUTER PENTIUM II 350
36	N° 1 MOUSE PILOT PS2
37	N° 1 MONITOR BENQ 17"
38	N° 1 ACER ASPIRE 1355 LC
41	N° 1 FLOPPY LETTORE
40	N° 1 BORSA PC
42	N° 1 MASTERIZZATORE
56	N° 1 REGISTRATORE MICROCASSETTE
25	N° 1 PC ACERVIEW 59C, 40X
24	N° 1 ALPHASCAN 712 SAMPO
Dal 57 al 65	N° 9 NB HP NX6310 EY372ET DUOT2300E CENTRINO 512MB TFT15" BRIGHTVIEW DVD±RW DL 60GB BT XPH
66	N° 1 NB HP NX6125 ES451ES TUR ML32 1GB TFT15" X300128MBSH DVD RVDL 60 GB 2,7KG XPH
67	N° 1 ROUTER WIRELESS 54MB ROUTER ADSL2+ D-LINK DSL-G804V 802.11G 4PORTE 10/100 MB VPN
68	N° 1 STAMPANTE HP LASERJET P2015D 26PPM 32MB1200DPI PCL5E-PCL6 HPPS3 DUPLEX
7	N° 15 SEDIE ERGONOMICHE
8	N° 2 CESTINO PORTACARTE
9	N° 15 POSTAZIONI SCRIVANIE
10	N° 1 LIBRERIA
11	N° 2 SCAFFALI PORTA OGGETTI VARI
12	N° 1 TAVOLO
13	N° 1 TELO DA PROIETTARE

### Biblioteca

N° MATRICOLA	DESCRIZIONE
18	N° 1 SEDIA IN PELLE CON ROTELLE
1	N° 1 CESTINO PORTACARTE
2	N° 2 MOBILI BIBLIOTECA

### Materiale a disposizione degli allievi presso la sede operativa di AMBeCO'

Archivio aperto all'utenza con:

**BIBLIOTECA** fornita di libri e documentazione varia, ripartita nelle seguenti sezioni:

COMUNICAZIONE (materiale sia generico che specifico della Comunicazione ambientale);

EDUCAZIONE (materiale didattico sia generico che specifico dell'Educazione ambientale);

EUROPA (materiale inerente documenti e politiche dell'Unione Europea);

FORMAZIONE E PROGETTAZIONE (materiale relativo alla formazione e alla progettazione di interventi vari);

LEGISLAZIONE (raccolta di leggi e norme);

NATURA E AGRICOLTURA (raccolta di vario materiale tra cui le pubblicazioni di tutti i Parchi e le Aree protette nazionali ed internazionali);

RIFIUTI (data l'importanza ambientale dell'argomento questa sezione contiene materiale inerente la raccolta differenziata, i rifiuti, gli impianti, etc.);

TURISMO;

VARIE (raccolta di documenti vari tra cui molte pubblicazioni statistiche).

EMEROTECA fornita di riviste di interesse regionale e specifico ambientale;

RACCOLTA DEI BURATI;

VIDEOTECA fornita di videocassette di formazione, educazione ambientale, di comunicazione ambientale (legge 124, rifiuti, compostaggio domestico, documentari di campagne effettuate in altre realtà territoriali, documentari sulla flora e fauna dell'Abruzzo, biodiversità...);

MEDIATECA fornita di CD rom e DVD su varie tematiche;

RACCOLTA CARTINE topografiche e di itinerari interessanti suddivise per ogni regione d'Italia ed in particolare per la Regione Abruzzo, suddivise per provincia.

### Servizi complementari: accoglienza e aree comuni

N° MATRICOLA	DESCRIZIONE
22	N° 2 SEDIE IN PELLE
4	N° 1 APPENDIABITI A PARETE

## **Livello operativo**

### Fattori di qualità

#### PROPOSTA DI PROGETTO / OFFERTA

##### a) Proposta di una nuova attività formativa

Il CdA, a seguito della valutazione di documenti ed informazioni provenienti da Pubblica Amministrazione, Enti e Clienti od in base a propri studi sulle esigenze del territorio o delle comunità, esegue una stima delle obiettive possibilità di successo di una iniziativa progettuale.

In caso affermativo decide di dare corso ad una attività di progetto.

##### b) Nomina del gruppo di progetto

Per ciascuna delle nuove attività progettuali, il CdA affida il progetto al Resp. del Settore di competenza. Qualora necessario, possono far parte del gruppo di progetto altri soci od anche degli esperti esterni.

##### c) Redazione del progetto/offerta

Il gruppo di progetto:

- Verifica la fattibilità del nuovo servizio,
- Analizza i bisogni dell'utenza potenziale,
- Prepara una bozza del progetto, comprendente:
  - Il Titolo del progetto,
  - I destinatari previsti,
  - Le motivazioni degli interventi,
  - Gli obiettivi specifici e trasversali,
  - La stima dei costi,
  - Le specifiche di massima dell'attività,
  - Le specifiche di massima dell'erogazione e dei relativi controlli.

##### d) Riesame e approvazione del progetto/offerta

Il Resp. del Settore insieme al Presidente procedono al riesame del progetto/offerta; se opportuno propongono delle modifiche e quindi il Presidente approva.

Qualora si tratti di un progetto con finanziamento pubblico, l'Ente finanziatore comunicherà successivamente l'eventuale ammissione al finanziamento, mediante apposita *Lettera di ammissione al contributo* o mediante apposita *Lettera di incarico*.

In caso di esito positivo, il progetto/offerta passa alla successiva fase di sviluppo progetto.

In caso di esito negativo, il progetto/offerta viene congelato ed archiviato.

#### SVILUPPO PROGETTO

##### a) Pianificazione del progetto

Il Resp. di Settore decide la tempistica del progetto e coordina tutta la fase esecutiva del progetto con i collaboratori ed eventuali esperti esterni.

Il gruppo di lavoro provvede a sviluppare la proposta iniziale e definisce, per il servizio da erogare, la *Specifica del servizio*, la *Specifica di erogazione del servizio* e la *Specifica di controllo del servizio*,

##### b) Specifica del servizio

Comprende:

- Destinatari dell'iniziativa e bisogni che intende soddisfare,
- Articolazione dell'erogazione del servizio in fasi, durata e contenuti di ciascuna fase,
- Obiettivi associati a ciascuna fase.

##### c) Specifica di erogazione del servizio

Comprende:

- Modalità di informazione e pubblicizzazione dell'iniziativa,
- Linee metodologiche,
- Utilizzazione di vari materiali (didattici, di consumo, etc...) e risorse tecnologiche,
- Risorse umane impiegate e relativi ruoli (docenti, esperti, ecc....)

##### d) Specifica di controllo del servizio

Comprende:

- Modalità di valutazione dell'apprendimento (test specifici, lavori di gruppo, elaborati, ....);
- Modalità di monitoraggio e di valutazione del processo (schede, questionari di valutazione, ....);
- Modalità di soddisfazione del Committente (questionario di soddisfazione);
- Modalità di soddisfazione dell'Utente (questionario anonimo).

#### e) Verifica e Riesame

La Verifica dell'insieme delle Specifiche ed il Riesame di tutta la documentazione prodotta viene effettuata dal CdA che all'occorrenza può proporre varianti o integrazioni alla documentazione; nel qual caso verranno definite le opportune azioni correttive.

L'evidenza della Verifica e del Riesame è data dalla firma del Presidente sulla documentazione prodotta.

### PRIMA EROGAZIONE E VALIDAZIONE

#### a) Erogazione e Rendicontazione

Il Resp. del Settore di pertinenza provvede all'erogazione dell'attività formativa, nella sua prima edizione, sulla base delle relative Specifiche. Le evidenze delle attività svolte (presenze degli utenti e dei formatori, programmi svolti, risultati intermedi e finali, ecc...) vengono raccolte nelle specifiche relazioni.

A conclusione dell'erogazione dell'attività formativa, il Gruppo di valutazione sintetizza i dati significativi nella relazione finale, sviluppata sugli appositi formulari, in accordo a quanto richiesto dal bando di gara oppure su formati dedicati.

#### b) Riesame finale e validazione

La Rendicontazione, la documentazione prodotta e tutti i dati raccolti vengono verificati ed analizzati, per un Riesame finale e per la Validazione del progetto stesso.

Nel corso del riesame, il Resp. di Settore con il contributo del CdA può proporre modifiche alla documentazione di progetto, per migliorare le successive erogazioni del servizio.

A valle della positiva attività di riesame, il progetto si considera validato e la relativa documentazione approvata.

Tale documentazione potrà essere utilizzata successivamente per l'erogazione del servizio non più in forma sperimentale, ma in forma regolare e standardizzata.

Tutta la documentazione prodotta nel corso del processo di progettazione viene conservata in apposito raccoglitore.

### PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

#### a) Costituzione del Gruppo di Lavoro

A valle dell'approvazione del Progetto Offerta del Corso di Formazione da parte del Cliente (privato, pubblico, enti, associazioni, etc..), il Presidente, per conto del CdA, affida al Resp. del Settore Formazione il coordinamento della erogazione dell'attività formativa. Il Responsabile provvede ad individuare il gruppo di lavoro (docenti, esperti, tutors) più idoneo per il raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati dal progetto.

#### b) Informazione e promozione del servizio

Qualora necessario od imposto dal contratto, il Coordinatore provvede ad informare dell'iniziativa di formazione i potenziali utenti e a dare all'iniziativa una adeguata pubblicità nel territorio e nelle sedi opportune.

La divulgazione avviene mediante comunicati stampa ai quotidiani ed ai periodici locali, affissione di manifesti e locandine, distribuzione di volantini informativi, inserzione in rete, informazioni sul sito internet, mailing list e contatti vari.

#### c) Programmazione operativa

Il Gruppo di Lavoro pianifica le attività previste dalla Specifica di erogazione del servizio, in modo tale da corrispondere al reale fabbisogno formativo degli utenti e in modo da favorire una valorizzazione formale ed informale del percorso formativo.

I programmi sono sempre predisposti in modo da facilitare la misura dell'efficacia dell'attività formativa, attraverso livelli progressivi e interdipendenti.

La "staff" composto da Coordinatore, docenti, esperti del settore e tutor, pianifica l'intervento formativo sulla base della Specifica di Erogazione del Servizio e/o degli accordi presi con il Cliente e/o dell'ente appaltante.

## EROGAZIONE DEL CORSO DI FORMAZIONE

### Selezione dei partecipanti

La fase di selezione, essendo un momento molto delicato ed importante per un'eccellente realizzazione dell'intervento formativo, viene gestita dalla Commissione allo scopo preposta. La selezione può essere articolata in più momenti durante i quali vengono accertati i requisiti minimi ed il reale interesse per il percorso formativo:

- incontro con i partecipanti per esporre obiettivi, contenuti, opportunità, modalità di realizzazione e di selezione;
- svolgimento di una prova scritta (test attitudinali, questionari, etc) per accertare le caratteristiche, esperienze e abilità dei partecipanti;
- colloquio di gruppo e/o individuale per accertare il reale interesse all'intervento formativo.

Al termine dei suddetti interventi viene stilata una graduatoria degli aventi diritto alla frequenza.

### Intervento formativo

AMBECO', nella fase di erogazione del Servizio di Formazione si avvale di più figure professionali:

- Figura del *Coordinatore*, che può coincidere con il Resp. del Settore Formazione;
- Figura del *docente*, che può coincidere con il Resp. del Settore Formazione o che può essere assegnato ad un professionista esterno o ad un collaboratore/dipendente di **AMBECO'**,
- Figura del *tutor* che può essere un collaboratore/dipendente di **AMBECO'**.

L'intervento formativo è articolato (come previsto dal Progetto) in Unità Formative Capitalizzabili, suddivisibili a loro volta in varie unità didattiche, le quali hanno degli specifici obiettivi e dei contenuti che in sede di erogazione vengono adattati e modulati al contesto su cui si opera.

Le metodologie didattiche seguite dal gruppo docente prevedono che l'attività di docenza si realizzi attraverso: lezioni, dimostrazioni, esercitazioni, attività di gruppo finalizzate al confronto ed alla condivisione di esperienze. I vari interventi prevedono una forma di apprendimento attiva e impegnano i partecipanti nella esperienza diretta dei concetti e delle abilità insegnate.

I sussidi e gli strumenti didattici a disposizione presso la sede di **AMBECO'**, o disponibili presso le eventuali sedi occasionali, sono in numero più che sufficiente e tecnologicamente all'avanguardia. In ogni caso durante l'intervento formativo, il Coordinatore e il tutor insieme ai docenti, predispongono i sussidi e gli strumenti didattici più adeguati ai destinatari e alla metodologia utilizzata.

### Stages ed esperienze

Importanza fondamentale riveste il ruolo dello stage, come momento addestrativo e di completamento dell'acquisizione di competenze e abilità professionali necessarie per il raggiungimento degli obiettivi formativi. Il tutor didattico si occupa di individuare le strutture più adatte a ricevere l'allievo, stabilisce il calendario dell'esperienza pratica cercando per quanto è possibile di trovare gli orari e le sedi più consone alle esigenze di ognuno in modo da agevolare la frequenza e renderla il più costruttiva possibile. Vengono compilate delle convenzioni con le strutture ospitanti.

Durante lo stage di reinserimento il tutor didattico, insieme con il tutor aziendale, si preoccupa di seguire gli allievi per valutare l'andamento dell'esperienza in atto, rispondere alle domande, affrontare eventuali situazioni critiche. L'esperienza di stage viene documentata per iscritto da ogni allievo (Registri di stage e relazione di stage) e costituisce elemento di discussione e di confronto con gli altri stagisti e con il tutor didattico. Negli incontri in aula, previsti all'interno del modulo di post stage, gli allievi si confrontano sulle esperienze vissute durante lo stage e riflettono sulle situazioni in maniera costruttiva e formativa.

### Verifica intervento formativo

Prima di iniziare il percorso formativo si provvede a rilevare gli obiettivi formativi individuali analizzando le caratteristiche dei destinatari e le prestazioni attese da ognuno.

I formatori incaricati (docenti e/o esperti del settore) erogano l'attività formativa sulla base di quanto pianificato e registrano gli argomenti trattati e l'orario sull'apposito Registro partecipanti. Sul Registro inoltre il tutor provvede a registrare le presenze e le assenze.

Durante ogni Unità formativa i docenti svolgono un'attenta attività di verifica:

- all'inizio di ogni unità didattica per verificare le competenze pregresse (test);
- durante ogni unità didattica per verificare il grado di partecipazione e coinvolgimento sia dei singoli che del gruppo classe (Registro dei partecipanti, test e questionari);
- alla fine di ogni unità didattica per misurare e certificare il credito acquisito da ciascun allievo (test, questionari, elaborati).

Le verifiche in itinere permettono al Coordinatore di rimodulare il percorso formativo secondo le esigenze e richieste dei partecipanti. Sono previsti infine dei momenti di incontro tra i diversi formatori, il tutor e il coordinatore e/o il responsabile al fine di coordinare gli interventi, confrontarsi sulle metodologie e gli strumenti utilizzati, scambiare le proprie esperienze, formulare strategie per adattare il progetto formativo alle caratteristiche e alle aspettative sia dei singoli che del gruppo classe.

Alla fine del percorso formativo si svolge la verifica finale (prova scritta, prova pratica, elaborato, colloquio, etc.) che ha l'obiettivo di accertare le competenze traguardo di ogni singolo partecipante al fine di conseguire il certificato di frequenza.

#### Indicatori, Standard di qualità e Strumenti di verifica

<b>Attività</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti-beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data della formulazione della risposta	N° 10 giorni definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	N° 30 giorni definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero dei soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Adeguate diffusione della Carta della Qualità e del Patto Formativo.	Visione da parte dell'utenza della CdQ e del Patto formativo.	Patti formativi sottoscritti dai candidati.
Valutazione in itinere	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario.	Media generale del gradimento segnalato dagli utenti	Questionari di gradimento dell'Unità formativa.
Valutazione finale	Soddisfazione partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario.	Soddisfazione minima del singolo utente (70 su 100). Soddisfazione media dell'insieme degli utenti (80%)	Questionari di soddisfazione del corso.
Valutazione finale	Soddisfazione del cliente	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Soddisfazione minima del singolo cliente (70 su 100). Soddisfazione media dell'insieme dei clienti (80%).	Questionari di soddisfazione del Cliente.
Valutazione ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Valutazione ex-post	Soddisfazione partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Entro sei mesi: soddisfazione minima (70 su 100)	Questionari di soddisfazione.

## **Livello preventivo**

### Dispositivi a garanzia e tutela di committenti e beneficiari

**AMBECO'** ha definito e implementato processi di monitoraggio, misurazione e analisi dei dati, per garantire la soddisfazione dei requisiti e per stimolare il processo di miglioramento continuo.

In particolare si è dotata di:

- strumenti per accertare la rispondenza delle prestazioni erogate alla normativa applicabile, ai requisiti dei *clienti* e agli standard di qualità prefissati;
- strumenti per valutare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, basati sulla valutazione della Soddisfazione dei Clienti, sull'esecuzione di Verifiche Ispettive Interne e sul calcolo di un adeguato numero di Indicatori relativi all'efficacia ed efficienza di tutti i principali processi;
- procedure per l'individuazione e la gestione di azioni correttive e preventive e per la gestione di programmi di miglioramento.

## **MONITORAGGI E MISURAZIONI**

**AMBECO'** effettua il monitoraggio della soddisfazione del cliente al fine di verificare il raggiungimento del principale obiettivo indicato nella Politica della Qualità aziendale.

A tale scopo ha predisposto il **Questionario di Valutazione della Soddisfazione del Cliente**, che contiene una serie di domande "chiuse", per la valutazione "quantitativa" dei diversi aspetti del prodotto/servizio, e alcune domande "aperte", per la segnalazione dei punti di forza e dei punti di debolezza.

- La misura della Qualità del servizio coincide con la misura della *Soddisfazione del Cliente*;
- La *Soddisfazione del Cliente* nasce dal confronto tra la *Qualità percepita* del servizio e le aspettative sul servizio stesso;

I questionari vengono proposti ai Clienti entro un mese dalla erogazione del servizio. Quando c'è un ente finanziatore, ovvero l'utente ed il cliente non coincidono, viene somministrato il modulo **Valutazione della Soddisfazione dell'Ente Fornitore**.

Le elaborazioni eseguite sui questionari consentono di valutare quantitativamente, sia il livello di soddisfazione globale dei clienti che l'apprezzamento specifico dei singoli aspetti del servizio e consentono quindi di monitorare l'efficacia e l'efficienza dell'intero processo aziendale e del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'elaborazione dei dati viene ritenuta sufficientemente significativa se i questionari sono stati compilati e restituiti almeno dal 25% dei Clienti coinvolti in tale processo o da un numero minimo di 5 Clienti.

Le suddette informazioni sono oggetto di attenta valutazione da parte del CdA ed in ogni caso sono utilizzate nella riunione di Riesame del Sistema da parte della Direzione al fine di:

- valutare gli aspetti del servizio in cui si siano verificate carenze e prendere eventuali decisioni in merito,
- valutare tutte le opportunità di miglioramento suggerite dagli stessi Clienti ed avviare le opportune azioni di miglioramento,
- valutare l'opportunità di aggiornare regole e processi al fine di migliorare l'erogazione del servizio interessato.

**AMBECO'** segue delle regole ben definite per la gestione dei reclami e delle non conformità allo scopo di:

- tutelare i Clienti rispetto a comportamenti che precludano o limitino la Qualità delle prestazioni, intese come Servizi forniti dal personale della Cooperativa;
- assicurare l'analisi ed il trattamento di tutti i problemi segnalati, sia dai Clienti che dal personale interno, ai fini della prevenzione e del miglioramento.

Tali regole si applicano:

- alla gestione dei reclami (formali ed informali) e delle Non Conformità inoltrati dai Clienti;
- alla segnalazione di problemi e disfunzioni (definiti genericamente "non conformità") da parte del personale interno della Cooperativa.

## **SEGNALAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ**

Il rilevamento di non conformità rispetto ai requisiti di qualità di un servizio può essere segnalato dai Resp. di Settore, dagli incaricati o dal cliente a fronte dei seguenti casi:

- esito negativo di un controllo o ispezione, quando non seguiti da interventi di ripristino immediato;
- inconvenienti riscontrati nel corso di un processo, rilevati dal personale interessato;

- reclamo o contestazione del cliente.

La non conformità viene segnalata dall'incaricato, che compila la sezione "Segnalazione" del modulo – *Segnalazione di Non Conformità* – in cui vengono riportati:

- i dati identificativi del cliente o della funzione interna che segnala,
- la descrizione della Non Conformità,
- gli eventuali riferimenti documentali,
- data, nome e firma del compilatore.

Il suddetto modulo va fatto pervenire al Responsabile Gestione Qualità.

Nel caso di reclamo o contestazione da parte del cliente, il Settore interessato provvede alla compilazione del modulo, a cui allega l'eventuale segnalazione dello stesso cliente.

RGQ coordina il processo interno di verifica interessando la Direzione e/o il Settore Operativo di competenza allo scopo di accertare:

- l'effettiva presenza di una NC,
- le responsabilità interne e/o del cliente,
- le eventuali cause.

RGQ, qualora necessario, riporta brevemente sul modulo sopra menzionato le cause o le condizioni che hanno determinato la non conformità segnalata.

#### *DECISIONE SUL TRATTAMENTO DELLA NON CONFORMITA'*

Le decisioni conseguenti alle verifiche eseguite sono prese dalla Direzione con il concorso del Settore operativo interessato e dal RGQ che in ogni caso coordina il processo decisionale interno.

RGQ si fa carico di registrare sul modulo i seguenti dati:

- descrizione della correzione necessaria per rimuovere la NC,
- eventuali iniziative verso il cliente (comunicazioni, sospensione lavori, etc...),
- eventuale ricorso a consulenza esterna,
- tempi previsti per l'attuazione della correzione,
- eventuale avvio di azione correttiva,
- firme dei responsabili delle decisioni e delle attuazioni.

L'avvio dell'eventuale Azione Correttiva è compito del RGQ che attivando il relativo processo annota sul modulo la data e il numero dell'AC.

#### *ATTUAZIONE E VERIFICHE*

I responsabili indicati dalla Direzione attuano le azioni decise, nei tempi e nei modi stabiliti.

E' compito del RGQ tenere sotto controllo lo stato di avanzamento delle azioni intraprese, verificandone il rispetto dei tempi di attuazione e l'efficacia e di registrare verifiche ed esiti sul modulo utilizzato.

L'esito soddisfacente di tutte le azioni intraprese chiude definitivamente la gestione della NC.

L'esito non soddisfacente di una sola delle azioni decise determina il riavvio, dal punto più appropriato, del processo appena descritto che viene documentato mediante un nuovo modulo Gestione delle Non Conformità.

Per la rilevazione dei feedback e segnalazione reclami si utilizza inoltre il sito aziendale ([www.ambeco.info](http://www.ambeco.info)) e la mail aziendale ([ambeco@ambeco.info](mailto:ambeco@ambeco.info)) oltre alla mail specifica per la formazione ([formazione@ambeco.info](mailto:formazione@ambeco.info)).

#### **Condizioni di trasparenza**

La diffusione della presente Carta della Qualità, a cura di Ambeco' avviene mediante le seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca aziendale;
- Pubblicazione sul sito internet ([www.ambeco.info](http://www.ambeco.info));
- Disponibilità nelle aule ed in segreteria;
- Consegna diretta di copia all'atto dell'iscrizione ai corsi;
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità viene diffusa al pubblico, viene revisionata annualmente a cura del Responsabile Formazione e validata dal Rappresentante Legale. Tali revisioni sono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

Il Responsabile del processo di Direzione

- Definisce la Politica per la Qualità e le strategie organizzative, commerciali e gli standar del servizio;
- Fissa gli obiettivi e breve e medio-lungo termine;
- Individua gli indicatori del processo operativi e gestionali al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini del miglioramento del servizio;
- Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi aziendali;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Seleziona il personale e ne valuta annualmente le prestazioni e predispone, verifica e approva il - - Piano Annuale di Formazione e Addestramento per il suo sviluppo;
- Definisce l'organigramma e i mansionari di ogni funzione;
- Provvede a definire, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità le modalità di effettuazione, analisi e valutazione del programma periodico di audit della soddisfazione del Cliente;
- Tiene e cura i rapporti con la Pubblica Amministrazione e la Committenza;
- Tiene e cura i rapporti con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio (università, aziende, centri di ricerca, associazioni datoriali e parti sociali, servizi sociali, associazioni di volontariato);
- Definisce il budget ed esegue il controllo di gestione;
- Supervisiona la corretta tenuta di tutta la documentazione.

### Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi

Il Responsabile dei processi economico-amministrativi:

- Gestisce gli aspetti economico/finanziari e fiscali;
- Rendiconta le spese delle attività formative in collaborazione con la Direzione ed eventuali consulenti esterni;
- Effettua il controllo economico monitorando le entrate e le uscite finanziarie;
- Si occupa della gestione amministrativa del personale;
- Valuta l'ammissibilità delle offerte con la Direzione;
- Valuta l'ammissibilità economica dei progetti.

### Attività previste per il Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni

Il Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni:

- Effettua la diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Effettua la diagnosi a livello locale di bisogni formativi e professionali in settori, sistemi produttivi e territoriali ed imprese;
- Effettua una analisi individuale di bisogni formativi e di orientamento;
- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione e di opportunità di finanziamento.

### Attività previste per il Responsabile del processo di Progettazione

Il Responsabile del processo di Progettazione:

- Esegue la progettazione di massima e di dettaglio di attività formative;
- Progetta percorsi formativi;
- Ricerca e individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- Mantiene i rapporti con il committente;
- Formalizza e riesamina le offerte;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.

### Attività previste per il Responsabile del processo di Erogazione dei servizi

Il Responsabile del processo di Erogazione dei servizi:

- Redige e gestisce la documentazione per la gestione commessa;
- Pianifica e coordina le attività;
- Mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività;
- Mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza;
- Effettua il monitoraggio;
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo;

- Rileva gli indicatori di competenza e gestisce le non conformità;
- Valuta i risultati del monitoraggio per identificare problematiche e opportunità di miglioramento.

Con la presente il Rappresentante legale della società Ambeco' soc coop, Silvia Cardarelli, 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, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

*- Validazione della Direzione  
Avezzano, 3 novembre 2009*

*Il Presidente*

*Validazione del Responsabile del Processo di gestione della qualità  
Avezzano, 3 novembre 2009*

*Il Responsabile della Qualità*