



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



[www.focus.abruzzo.it](http://www.focus.abruzzo.it)



# CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

## FOCUS Srl Impresa Sociale

Via Tiburtina, 30 - 65128 Pescara  
Tel. +39 085 4159868  
Fax +39 085 9112092  
[www.focus.abruzzo.it](http://www.focus.abruzzo.it)

<b>Responsabile della Carta di Qualità</b>	Linda Zampacorta
<b>Data di Redazione</b>	01/02/2010
<b>Vigenza del Piano</b>	31/12/2020
<b>Revisione</b>	9 del 31/07/2018

## **Indice**

INTRODUZIONE	3
1. LIVELLO STRATEGICO	4
1.1 Politica della Qualità	4
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO	7
2.1 Aree di attività	7
2.2 Risorse professionali	8
2.3 Relazioni con il sistema sociale e produttivo locale	11
2.4 Attività dei Responsabili dei processi	11
2.5 Risorse logistiche-strumentali	12
3. LIVELLO OPERATIVO	14
3.1 Fattori di qualità	14
3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica	15
4. LIVELLO PREVENTIVO	17
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela	17
5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA	18
5.1 Validazione	18
5.2 Modalità di diffusione al pubblico	18
5.3 Modalità di revisione periodica	18

## INTRODUZIONE

La presente Carta della Qualità dell'Offerta Formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi offerti dalla FOCUS Srl in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta e in accordo a quanto previsto nella norma UNI EN ISO 9001 2015.

L'obiettivo della Carta della Qualità è quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza. Si tratta, dunque, di un documento di informazione e documentazione che la FOCUS Srl impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei committenti e beneficiari.

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità. A tal fine, la Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

L'adozione della Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale della società e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

In particolare essa ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che la FOCUS Srl assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, 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), nonché le **condizioni di trasparenza** adottate, la descrizione della **attività dei responsabili** posti a presidio dei principali processi e, infine, le iniziative attuate per il coinvolgimento di **utenze speciali**.

## **1. LIVELLO STRATEGICO**

### **1.1 Politica della Qualità**

FOCUS è una società di consulenza e formazione che opera, principalmente, nel mondo della formazione professionale attraverso la gestione diretta, l'offerta di servizi di consulenza e assistenza tecnica nella progettazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione di progetti formativi.

FOCUS progetta e gestisce percorsi integrati di orientamento, formazione ed assistenza all'inserimento lavorativo/creazione d'impresa, finalizzati a favorire l'accesso nel mondo del lavoro di giovani, disoccupati/inoccupati e di categorie svantaggiate.

Organizza attività di formazione dedicate agli imprenditori, ai managers e ai lavoratori, autonomi e dipendenti, al fine di consentire un miglioramento ed un adeguamento delle competenze professionali alle mutevoli esigenze del sistema economico e produttivo.

Offre servizi di consulenza e di assistenza tecnica su misura a Società e Enti per l'accesso e la gestione dei Fondi Europei e dei finanziamenti pubblici alle Imprese.

La FOCUS interpreta la Qualità come strumento utile per sviluppare strategie globali attraverso un costante contributo innovativo di idee e programmi; in tale contesto mira a migliorare le proprie prestazioni ponendosi traguardi sempre più ambiziosi in termini di Qualità e rilievo sociale.

La Politica della Qualità della FOCUS è suddivisa in due punti:

1. Obiettivi ed impegni
2. Modalità e strumenti adottati

#### **Obiettivi ed impegni**

L'obiettivo primario della FOCUS è quello della soddisfazione dei propri Clienti, in termini di qualità dei prodotti forniti e dei servizi connessi.

L'Azienda si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- la garanzia che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, sistematici e ripetibili al fine di accreditarsi presso l'Amministrazione Pubblica (Regione Abruzzo) per proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche;
- il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei prodotti software nonché di erogazione dei servizi offerti, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative tecniche e di stato dell'arte tecnologico, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- l'innovazione tecnologica e lo sviluppo tecnico delle proprie risorse;
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- il miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e possano garantire un rispetto sempre puntuale delle prescrizioni normative in atto e delle procedure amministrative e gestionali;
- l'efficacia ed efficienza del proprio sistema di gestione aziendale, anche attraverso una riduzione dei costi legati a prodotti e processi;
- uno sviluppo commerciale teso alla ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale.

La FOCUS 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.

L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a disposizione dell'Azienda, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda.

### **Modalità e strumenti adottati**

La Direzione si assicura che la politica della qualità della FOCUS sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione del manuale di Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità e attraverso la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

La Direzione delega il responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il sistema Qualità. Il Responsabile della Qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali aggiustamenti.

L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione della FOCUS.

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- razionalizzare la modalità di erogazione del servizio ed il flusso delle informazioni, con particolare attenzione all'aggiornamento dei docenti;
- pianificare le attività di individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell'intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione, introduzione di nuove attrezzature e nuove metodologie;
- avere contatti continui e costanti con i servizi sociali presenti sul territorio;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a : obiettivi di qualità della FOCUS, rispetto dei ruoli assegnati, rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro, applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.

L'Assicurazione della Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Audit interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio
- Audit esterni da parte dell'Ente di Certificazione e/o Enti Autorizzati su sistemi e processi;
- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi degli indicatori oggettivi .

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **2.1 Aree di attività**

L'attività svolta dalla FOCUS è articolata nelle seguenti aree/funzioni:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Progettazione formativa;
- Erogazione
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Certificazione e/o attestazione degli esiti formativi;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative previste sono a pagamento o finanziate da Enti Pubblici o privati, in quest'ultimo caso la FOCUS si occupa anche del reperimento delle fonti finanziamento e delle pratiche connesse.

Le Attività Formative riguardano:

#### **Orientamento**

Elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa è l'Orientamento strutturato sia "a monte" del percorso formativo e finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e pro-fessionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in "progetti" operativi di sviluppo e di inserimento, sia "a valle" dei percorsi, attraverso un monitoraggio continuo, finalizzato a ri/orientare ed accompagnare alle successive evoluzioni.

#### **Formazione superiore**

Comprende al suo interno:

- formazione post-obbligatoria

- istruzione e formazione Tecnica superiore
- voucher e alta formazione relativa agli interventi all'interno o successivi ai cicli universitari
- formazione esterna alla impresa per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003

### **Formazione continua**

Comprende al suo interno:

- formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e mobilità
- formazione a disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione
- formazione agli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 276.

### **Utenze Speciali**

Particolare attenzione è dovuta a tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati":

Infatti, a coloro che, segnati da svantaggi che possono riflettersi nella sfera formativa e che sono determinati da circostanze personali, sociali, culturali o economiche, hanno bisogno di un sostegno per realizzare le loro potenzialità, la FOCUS assicura, attraverso il proprio personale, un supporto costante fin dall'accoglimento delle domande di iscrizione, proseguendo con momenti di accoglienza, orientamento e accompagnamento individuali.

Il percorso formativo ed educativo viene monitorato costantemente così come vengono attuate insieme ai formatori azioni di supporto e/o di recupero in collaborazione con le Associazioni sociali, gli enti operanti nel terzo settore, il Tribunale dei Minori, gli Uffici territoriali che a vario titolo assistono i cittadini in situazioni di disagio sociale o familiare.

Inoltre, la FOCUS, in presenza di beneficiari svantaggiati, applica un programma di incontri periodici con i vari centri sociali e i centri per l'impiego del territorio per analizzare le esigenze del singolo e per orientare il soggetto nelle scelte sia formative che di inserimento lavorativo più adeguate.

## **2.2 Risorse professionali**

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza la FOCUS si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.



Le prestazioni di tutto il personale impegnato sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni attività attraverso la somministrazione di questionari di gradimento agli utenti allo scopo di valutarne l'efficacia e il gradimento.

**Dotazione di risorse professionali**

N.	TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
1	Direttore	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureato	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
5	Docenti	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
10	Esperti settoriali	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
3	Tutor	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Coordinatore	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureato	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Orientatore	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureato	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
4	Responsabili di servizio	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureato	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Personale amm.vo	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	Personale ausiliario	Competenze Esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'
Direttore	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti
Docente	Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti. Il docente gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di

	<p>conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;          concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission della FOCUS;</li> <li>- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità;</li> </ul> <p>collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</p> <p>assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione;</li> <li>- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione e/o con altre iniziative concordate con la direzione stessa.</li> </ul>
Esperti settoriali	<p>La declinatoria relativa alle funzioni generali è la stessa del docente con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.</p>
Tutor	<p>Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.</p>
Coordinatore	<p>Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le disposizioni della direzione.</p>
Orientatore	<p>L'Orientatore gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo;          illustra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le opportunità formative proposte anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali;</li> </ul> <p>individua ed analizza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti;</li> </ul> <p>cura l'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sull'offerta di azioni di formazione e istruzione;</li> <li>- sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale;</li> <li>- sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;</li> </ul>
Responsabili di processo	<p>Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso</p>

	l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione. Presidia, su delega del Direttore e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
Personale amministrativo	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.
Personale ausiliario	Nell'ambito delle indicazioni della Direzione, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.

## **2.3 Relazioni con il sistema sociale e produttivo locale**

Per la realizzazione delle attività formative, inoltre, la FOCUS promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti con il sistema sociale e produttivo locale che comprende Università, Scuole Superiori, Aziende, Cooperative, Consorzi, Associazioni, Società di consulenza.

Stipula convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzioni di raggruppamenti (ATI, ATS, Consorzi etc...) che non siano in conflitto con le sue finalità statutarie.

Si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

## **2.4 Attività dei Responsabili dei processi**

### DIREZIONE

- E' responsabile della gestione della FOCUS Srl e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica;
- Presiede il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promuovendone azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni con la Committenza;

- Valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- E' responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile;
- Gestisce gli acquisti per i materiali di consumo;
- Gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- Effettua il controllo economico;
- Effettua la rendicontazione delle spese;
- E' responsabile della gestione amministrativa del personale;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Effettua l'analisi del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Effettua la diagnosi generale dei fabbisogni di figure professionali e competenze professionali;
- Definisce la strategia formativa;
- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/orientamento e di opportunità di finanziamento in collaborazione con il Responsabile della Progettazione;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/orientamento e di opportunità di finanziamento in collaborazione con il Responsabile dell'Analisi e Definizione dei Fabbisogni;
- Esegue la progettazione di massima e di dettaglio delle attività formative;
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Redige e gestisce la documentazione per la gestione della commessa;
- Pianifica le attività;
- E' responsabile del Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie e dei processi erogativi dei corsi;
- Mantiene le relazioni con il personale impegnato nelle attività, con i partecipanti;
- Effettua il Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi e ne valuta i risultati per identificare problematiche e opportunità di miglioramento;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

## **2.5 Risorse logistiche-strumentali**

Per l'erogazione dei servizi formativi la FOCUS dispone delle risorse logistico-strutturali rispondenti ai requisiti previsti dalla D.G.R. 396/09 Regione Abruzzo (Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo).

Pertanto, ai sensi dell'art. 13 della D.G.R. 396/09 si dispone di:

- spazi riservati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, accoglienza, servizi e luoghi comuni) dotati di PC per le attività di gestione/amministrazione, linea telefonica, fax, scanner, stampanti, fotocopiatrici, linea internet, servizi igienici per diversamente abili;
- n. 1 aula didattica per attività formativa attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);
- n. 1 laboratorio per attività formativa attrezzata con dotazione standard e 15 Personale Computers (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);
- n. 1 locale per colloqui individuali per attività di orientamento;
- n. 1 locale per la consultazione di Banche-Dati per attività di orientamento dotato di 2 PC collegati ad internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.Lgs 81/2008 – D.lgs 106/2009 – conferenza Stato/Regioni del 21/12/2011 - Linee Guida per l'attuazione dei tirocini extracurricolari nella Regione Abruzzo – DGR n. 154 del 12 marzo 2012 – etc...).

## **3. LIVELLO OPERATIVO**

### **3.1 Fattori di qualità**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la FOCUS intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio continuo del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

I fattori di qualità considerati sono i seguenti:

- Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni
- Predisposizione e verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente/committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento

### 3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica

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

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha n protocollo di intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
	Conformità ella progettazione alla Carta della qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annue minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento progetti per attività formative finanziati	Ammissione a finanziamento
Gestione attività formative	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e Web	Firma del bando da parte della Direzione e visione del bando e della CDA da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
	Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero dei giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come target di intervento	Rilevazione dei temi di intervento per ogni azione correttiva
	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevata dal Responsabile dl processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore alle attività formative erogate per ogni formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso

	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso e aggiornamento dei Dossier dei responsabili di processo
Rendicontazione attività formative	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<90%	Audit interni
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso
	Soddisfazione degli utenti	percentuale dei partecipanti soddisfatti	80% definita come percentuale target di customer satisfaction	questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso
Risultato finale delle azioni formative	Successo didattico	Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali	80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti	Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali
	Obiettivi occupazionali	potenzialità dello stage	10% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali	Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali



## **4. LIVELLO PREVENTIVO**

### **4.1 Dispositivi di garanzia e tutela**

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

Nell'erogazione dei propri servizi, l'Ente si impegna a:

1. rilevare feedback da parte degli utenti attraverso modalità e strumenti di contatto (sportello segreteria, posta elettronica, questionari, ...);
2. esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. In particolare la gestione dei reclami avverrà entro 7 gg. Dal ricevimento della segnalazione;
3. realizzare azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi.

In particolare, l'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo: Via Santina Campana n. 24 – 65125 Pescara
- per fax al n° 085/9112092
- per email all'indirizzo [info@focus.abruzzo.it](mailto:info@focus.abruzzo.it)
- direttamente alla segreteria corso e/o al coordinatore del corso.

## 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### 5.1 Validazione

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione dell'Ente in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

Validazione della Direzione:                      il Direttore Dott.ssa Letizia De Dominicis  
(data) 01/02/2010    (firma) \_\_\_\_\_

Validazione del Resp. Qualità:                      il Resp. Qualità Dott.ssa Linda Zampacorta  
(data) 01/02/2010    (firma) \_\_\_\_\_

### 5.2 Modalità di diffusione al pubblico

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti la Carta della Qualità verrà affissa nelle aule/laboratori della struttura accreditata e pubblicata sul sito dell'Ente ([www.focus.abruzzo.it](http://www.focus.abruzzo.it)).

Verrà, inoltre, consegnata a tutti coloro che ne faranno richiesta.

### 5.3 Modalità di revisione periodica

La Carta della Qualità è sottoposta a riesame annualmente ed aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

Le procedure di revisione saranno attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del processo di gestione della Qualità.

L'Ente adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

#### **Revisione n. 3**

Validazione della Direzione:                      il Direttore Dott.ssa Letizia De Dominicis  
(data) 01/02/2013    (firma) \_\_\_\_\_

Validazione del Resp. Qualità:                      il Resp. Qualità Dott.ssa Linda Zampacorta  
(data) 01/02/2013    (firma) \_\_\_\_\_