CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA DI FRAMINIA SRL

Via Paolo Emilio, 34, 00192 Roma

Rev 3 del 18/60/2018

Indice

1. Premessa 3
2. Livello strategico: Politica della qualità 4
3. Livello organizzativo: Informazione generali sui servizi formativi offerti 5
3.1. Area attività: 5
3.2. Dotazione di risorse professionali: 5
3.3. Dotazione di risorse logistico - strumentali: 6
3.4. Dichiarazione di impegno: 6
4. Livello operativo 6
5. Livello di preventivo: Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari 8
6. Condizioni di trasparenza 8
7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi 8

1. Premessa

La presente Carta della qualità dell'offerta formativa, ha lo scopo di esplicitare e comunicare al sistema committente / beneficiari gli impegni che Framinia S.r.l. assume 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).

Framinia S.r.l. è una società di consulenza alle aziende che opera sul mercato italiano ed internazionale, si avvale di esperti per offrire un servizio di consulenza nei seguenti settori:

- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Formazione, con particolare riferimento alle tematiche della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Gestione della Sicurezza nei cantieri temporanei e mobili;
- Sistemi di gestione della sicurezza (OHSAS 18001);
- Sistemi di gestione Qualità ed Ambiente.

Presso la sede di Roma di Framinia S.r.l., sita in Via Paolo Emilio, 34, si svolgono le attività formative, commerciali, di pianificazione, progettazione e controllo dei prodotti formativi.

La Framinia S.r.l. è certificata ISO 9001 per quanto concerne la progettazione e la realizzazione di piani formativi in materia di sicurezza del lavoro.

Attraverso un team di docenti qualificati, garantisce l'erogazione di tutti i percorsi formativi previsti in ambito di sicurezza del lavoro, in particolare:

- Corsi di formazione generale e specifica per lavoratori;
- Corsi per dirigenti e preposti;
- Corsi di antincendio;
- Corsi di primo soccorso.

Le attività formative sono indirizzate a:

- Corsi rivolti a lavoratori;
- Formazione Aziendale;
- Formazione Continua (a seguito di ottenimento dell'accreditamento come Ente di formazione da parte della Regione Lazio).

La Framinia realizza Corsi in aula e Corsi in modalità E-learning.

Come raggiungerci:

Framinia S.r.l. si trova in Via Paolo Emilio 34 Roma, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati.

Contatti:
Telefono: +39 06 3243307 - Fax: +39 06 3202654
Email: framinia@sicurezzadellavoro.com
Indirizzo: Via Paolo Emilio 34 – 00192 Roma

2. Livello strategico: Politica della qualità

La Politica per la Qualità è l'espressione delle scelte strategiche che la Direzione opera per garantire l'erogazione di servizi il più possibile rispondenti alle esigenze del segmento di mercato in cui l'azienda opera.
La *Framinia S.r.l.* si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei prodotti e servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze del Cliente sia implicite che esplicite, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.
Sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi, *la società* si pone ì seguenti obiettivi e principi guida - *Mission*:

- Realizzare servizi di ottima qualità, rispettando le specifiche dei clienti/committenti/beneficiari ed i requisiti stabiliti da leggi, regolamenti o altre prescrizioni obbligatorie, con una costante attenzione della responsabilità della sicurezza, dell'etica e della responsabilità nei confronti del proprio personale;
- Utilizzare tecnologie e metodi organizzativi appropriati;
- Utilizzare personale e collaboratori con elevate competenze, garantendo e promuovendo il costante aggiornamento delle loro professionalità;
- Utilizzare infrastrutture/apparecchiature adeguate allo svolgimento delle attività, acquisite sulla base dello sviluppo aziendale;
- Conseguire la soddisfazione delle esigenze dei Clienti/committenti/beneficiari e di tutte le altre parti interessate; ciò comporta una puntuale analisi delle loro esigenze presenti e future, sulla cui base pianificare attività che consentano di ottemperare ai loro requisiti e di puntare al superamento delle loro attese;
- Puntare al miglioramento continuo, ciò implica la ricerca attiva di ogni occasione per individuare difetti ed anomalie, eliminandone le cause e prevenendone il ripetersi;
- Effettuare un monitoraggio dei processi al fine di garantire la corretta gestione degli stessi, tendendo al loro continuo miglioramento;
- Mantenere buone relazioni di lavoro fondate sulla verità, sulla professionalità, sul rispetto reciproco e sull'onestà;
- Aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- Migliorare la propria immagine interna ed esterna;
- Creare un rapporto costante di fiducia con il Cliente/committente, in ragione dì una continua collaborazione.

Riguardo l'area formazione, inoltre, Framinia S.r.l. ha l'obiettivo di realizzare corsi di formazione altamente professionalizzanti rispondendo alle domande del territorio e del settore in cui opera.
Per fare ciò Framinia si impegna a coinvolgere attivamente le proprie risorse umane ad adottare tale politica della qualità ad ogni livello del servizio offerto, a partire dalla fase di progettazione fino alla fase di valutazione dei risultati raggiunti. Al fine di garantire:

- Mantenimento e aumento, dove necessario, dell'efficienza dell'organizzazione interna;
- Analisi dei fabbisogni del territorio e del settore di riferimento;
- Creazione di un'offerta formativa che possa rispondere alle esigenze dei committenti /beneficiari;
- Attuazione di metodologie di insegnamento in linea con le esigenze didattiche;
- Utilizzo di idonei strumenti didattici;
- Controllo degli standard utilizzati con lo scopo di un miglioramento continuo del servizio offerto;
- Mantenimento dei requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio.

La **Vision** aziendale di Framinia S.r.l. consiste nel voler consolidare la propria posizione nei mercati di riferimento, cercare nuovi mercati in cui affermarsi, espandere le proprie conoscenze ed individuare tipologie di nuovi servizi da immettere sul mercato.
Accrescere quindi la propria realtà aziendale, mantenendo un approccio orientato al miglioramento continuo ed alla qualità dei propri servizi per soddisfare le esigenze dei Clienti/committenti/beneficiari e di tutte le altre parti interessate, avvalendosi come detto dell'evoluzione della tecnologia e di alte professionalità. E' compito dell'organizzazione raggiungere elevati livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse disponibili e creando un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.
Per il raggiungimento degli obiettivi, l'organizzazione si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, descritto nel Manuale, nelle Procedure, Istruzioni operative e Documenti della qualità che ha predisposto. Tale Sistema è sentito dall'organizzazione

come uno strumento finalizzato a garantire il controllo di tutte le attività aziendali che impattano sui propri processi.
I piani di miglioramento e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema.
Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione Aziendale, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia dei processi e dei prodotti, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.
Gli impegni di Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali si forniscono tutte le risorse ed il supporto necessari.
La Politica aziendale, unitamente agli obiettivi e agli impegni prefissati, è distribuita e portata a conoscenza di tutti i collaboratori mediante sessione formativa, nonché al pubblico ed è affissa all'interno della struttura.
La Politica aziendale viene rivalutata e riemessa annualmente in sede di Riesame della Direzione.

3. Livello organizzativo: Informazione generali sui servizi formativi offerti

3.1. Area attività:

Framinia S.r.l. eroga diverse tipologie di servizi formativi:

- corsi di formazione rivolti alle aziende;
- corsi di formazione rivolti ai lavoratori;
- corsi a catalogo;
- formazione continua;
- corsi e-learning relativi alle tematiche della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Garantendo attività di:

- Informazione e accoglienza;
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Attestazioni;
- Controllo dei risultati ottenuti.

Tipologie di committenti: - imprese - enti pubblici e privati - pubbliche amministrazioni - persone fisiche – scuole di formazione
Beneficiari: - persone fisiche - imprese - professionisti

I servizi formativi offerti, per la formazione continua, si concentrano nell'ambito dei seguenti settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale:
[1910] Sicurezza Aziendale;
[1911] Varie (lavori d'ufficio).

3.2. Dotazione di risorse professionali:

La Direzione si adopera per avere sempre a disposizione personale numericamente sufficiente, competente, adeguatamente formato e consapevole della rilevanza del suo ruolo per il raggiungimento degli obiettivi pianificati.
La Direzione ha definito i compiti, le responsabilità, le autorità ed i rapporti tra il personale interno, garantendo le necessarie autorità ed autonomie per la corretta gestione dell'Azienda, documentati nell'organigramma nominale e funzionale. L'organigramma di Framinia S.r.l. illustra le dipendenze funzionali del personale, il mansionario illustra i compiti e le responsabilità delle diverse aree e funzioni. L'organigramma è diffuso al personale tramite la rete aziendale ed è a disposizione degli utenti tramite affissione in sede. L'adeguatezza dell'organico, sia in termini numerici sia di competenze, è riesaminata periodicamente in sede di Riesame della Direzione.
Le risorse che svolgono attività aventi impatto rilevante sulla qualità del servizio erogato, sono selezionate sulla base di un adeguato grado di istruzione ed esperienza. In tal senso, tutto il personale docente e dirigente è in possesso dei titoli di studio e dei requisiti individuati dal mansionario e dal sistema di Accreditamento delle Sedi Formative della Regione Lazio. Vengono inoltre pianificate attività di formazione e aggiornamento, attinenti alla funzione ricoperta, necessarie per garantire la corretta gestione delle attività, il miglioramento dei processi e l'attuazione delle politiche definite dalla Direzione (Piano annuale di sviluppo professionale).

3.3. Dotazione di risorse logistico - strumentali:

Framinia dispone delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del servizio. La sede risponde a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispone di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro. Ai fini di un'ottimale gestione delle attività formative, mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati e pone la dovuta attenzione alle condizioni dell'ambiente di lavoro, quali temperatura, luminosità, igiene e pulizia, nel rispetto delle prescrizioni di legge (D.lgs. 81/2008). Sono applicate tutte le disposizioni applicabili del D.lgs. 81/2008 e dei decreti collegati.

Nello specifico presso le sede di Roma, Framinia dispone di:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, accoglienza, amministrazione, segreteria, servizi);
- nr 2 aule didattiche:
  Aula didattica "Paolo Emilio": piano terra, munita di TV, PC portatile per il docente e collegamento alla stampante. Dimensione 27,69 mq. Numero partecipanti: 14 discenti.
  Aula informatica "Scipioni": piano terra, munita di proiettore, PC portatile per docente e collegamento alla stampante, un pc ogni 2 discenti. Dimensione 27,30 mq. Numero partecipanti: 14 discenti.
  Le aule possono anche essere utilizzate come aula unica in caso di necessità, per un totale di 55 mq. Dotazione: proiettore, TV e pc docente con collegamento alla stampante.

3.4. Dichiarazione di impegno:

Framinia S.r.l. 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.

4. Livello operativo

Framinia S.r.l. ha individuato i seguenti elementi da monitorare semestralmente per fornire servizi di alta qualità, garantendo i committenti/beneficiari.

MACRO ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
GESTIONE DELL'OFFERTA E PROGETTAZIONE	Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione	80% di verifiche positive/sul totale dei progetti	Procedure di validazione e relativi documenti di registrazione. Modello M 7.3.1. Controllo della Progettazione.
	Tempestività di risposta alla richiesta del committente	N. gg. Intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	Rispetto delle tempistiche come da richiesta	Modello M 7.3.1. Controllo della Progettazione.
	Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa	Presenza di strumenti interni di verifica della progettazione	80% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Procedura di verifica della progettazione e modello M 7.3.1. Controllo della Progettazione.
	Tempestività di elaborazione del progetto esecutivo	N. gg. Intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	10 gg. Lavorativi per la progettazione esecutiva di dettaglio	Modello M 7.3.1. Controllo della Progettazione.
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento del 1% di progetti per attività formative finanziati	Elenco progetti formativi
GESTIONE ATTIVITA' FORMATIVA	Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)	N. gg intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e l'attuazione di azioni correttive	10 gg. lavorativi	Modello 8.3.1 Gestione NC-AC-AP
	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità rilevate per le fasi preliminari sul totale delle attività formative erogate <10%	Verifica modello M 7.3.1. Controllo della Progettazione e Modello 8.3.1 Gestione NC-AC-AP
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità rilevate per le fasi in itinere sul totale delle attività formative erogate <10%	Verifica Modello 8.3.1 Gestione NC-AC-AP e documentazione del corso
	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività sul totale delle attività formative erogate <10%	Modello 8.3.1 Gestione NC-AC-AP e documentazione del corso
RISULTATO FINALE DELLE AZIONI FORMATIVE	Soddisfazione e gradimento	Risposte positive sul totale delle risposte	Media dei punteggi non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale
	Efficacia delle attività formative	Nr di discenti che hanno superato test finale sul totale dei discenti	90% dei discenti	Test di apprendimento
	Rilevazione reclami	Nr di reclami registrati	2	Modello M 8.3.2

				Registro reclami
	Rendicontazione progetti finanziati	Nr di integrazioni richieste dall'ente finanziatore sul totale dei progetti finanziati	<10%	Monitoraggio attraverso opportuna modulistica
	Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore a 5 per le NC valutate come critiche, e inferiore a 10 per le NC non critiche	Modello 8.3.1 Gestione NC-AC-AP

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi, la struttura effettua apposite verifiche ed audit sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, dal momento dell'inizio dell'erogazione della formazione continua.
Ogni anno in fase di riesame della direzione i dati emersi vengono analizzati.

La struttura al fine di acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio utilizza un apposito questionario che viene consegnato agli utenti alla fine di ogni corso. I risultati delle verifiche effettuate sono discussi in sede di riesame della direzione per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

5. Livello preventivo: Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Framinia S.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità ed in generale all'erogazione delle attività previste.
Eventuali segnalazioni possono essere inoltrate attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo: Via Paolo Emilio 34 – 00192 Roma;
- per fax al numero: +39 06 3202654;
- per email all'indirizzo email: formazione @framinia.com;
- direttamente al responsabile del processo di Direzione Matteo Frollano;
- attraverso i questionari di soddisfazione dei discenti.

Entro 15 gg successivi alla segnalazione, la figura responsabile darà risposta scritta in merito alle verifiche effettuate, alla gestione della segnalazione stessa ed eventuali provvedimenti attuati.

6. Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità viene verificata e validata da parte della Direzione e da parte del Responsabile del processo di gestione della qualità tramite applicazione della data e della firma.
Al fine di informare l'utenza e tutte le parti interessate il documento è:

- consegnato in copia a tutti i partecipanti alle attività formative;
- affisso nella bacheca della sede formativa e nelle aule di Framinia S.r.l.;
- diffuso via internet sul sito della società (www.framinia.it);
- diffuso al personale docente e non docente al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni.

Eventuali revisioni del documento sono evidenziate dalla data e dal numero di revisione al fine di distinguerlo da documenti obsoleti, la revisione segue l'iter di verifica ed approvazione precedentemente descritto.
La carta della qualità viene rivalutata dalla Direzione annualmente durante il Riesame della Direzione.

7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile del processo di direzione
Le mansioni del Responsabile del processo di direzione sono le seguenti:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;

- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Gestione della qualità
- Comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative;
- Gestione della documentazione;
- Organizzazione delle visite di verifica (audit in loco).

Responsabile dei processi di gestione economico- amministrativa
Le mansioni del Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa sono le seguenti:
- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
Le mansioni del Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono le seguenti:
- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di progettazione
Le mansioni del Responsabile del processo di progettazione sono le seguenti:
- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di percorsi individualizzati;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi.
Le mansioni del Responsabile del processo di erogazione dei servizi sono le seguenti:
- Pianificazione del processo di erogazione;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Roma, 18.06.2018

TIMBRO E FIRMA

_____
(Amministratore Unico)

FIRMA

_____
(Resp. processo di direzione)