



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



“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

di

AMFORA

La necessità di favorire i percorsi di sviluppo economici, sociali e culturali nei diversi territori presuppone che si sviluppino e si attuino percorsi e progetti di formazione, che vadano a migliorare e consolidare i processi occupazionali esistenti e a creare nuove e migliori opportunità per coloro che cercano una “buona occupazione”. All’uopo è nata la società AMFORA che ha come finalità lo svolgimento in Italia e all’Estero dell’attività di formazione, aggiornamento, riqualificazione e riconversione professionale e/o di orientamento, ricomprendendo la formazione superiore, la formazione continua e la formazione rivolta alle “Utenze Speciali”.

Il processo di “Buona Governance” è quello di investire in formazione perché la formazione è il giusto detonatore in grado di innescare i processi di miglioramento del mercato del lavoro e delle opportunità di crescita economica, culturale e sociale di ogni contesto territoriale. Queste condizioni hanno il loro massimo successo se i processi di formazione ed informazione sono in grado di garantire livelli di qualità ed efficacia sia in termini metodologici che attuativo/realizzativi.

La presente Carta di Qualità ha come scopo di esplicitare e comunicare gli impegni che l’azienda AMFORA intende assumere nei confronti dei suoi clienti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati in termini di politica della qualità, di predisposizione ed erogazione dell’offerta, di obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

MISSION

L’Azienda AMFORA intende, pertanto, svolgere attività di formazione professionale e culturale anche con specifico riferimento alla diffusione della cultura imprenditoriale in ogni sua forma ed espressione.

Attraverso le sue proposte formative, AMFORA rivolge attenzione ai modelli didattici innovativi che siano in grado di:

favorire l'aggiornamento costante delle conoscenze, delle abilità e delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali;
personalizzare i percorsi formativi in considerazione delle specificità delle persone e degli enti beneficiari;
rafforzare i servizi in rete che favoriscano la partecipazione dei lavoratori alle iniziative di formazione rispondendo ai nuovi bisogni formativi e organizzativi posti dalle trasformazioni in atto nel sistema economico.

OBIETTIVI

Coerentemente con tali principi ispiratori AMFORA si pone – come traguardo – il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali di politica della qualità:

promozione della mission;
svolgere attività di formazione e di insegnamento rivolta ad ogni possibile beneficiario, con l'obiettivo di favorire la crescita culturale e professionale e migliorare le capacità di inserimento e di sviluppo nel mondo del lavoro;
svolgere attività di formazione e di insegnamento rivolta a tutti coloro che già operano nel mondo del lavoro in qualità di imprenditori e/o lavoratori autonomi e/o lavoratori dipendenti con l'obiettivo di favorire la diffusione di una più consapevole cultura imprenditoriale o professionale e di migliorare la preparazione nell'affrontare le problematiche gestionali;
incoraggiare, sostenere e promuovere direttamente ogni possibile occasione di diffusione delle iniziative finalizzate alla formazione professionale in maniera diretta e/o indiretta.
incoraggiare ogni altra occasione di studio e/o approfondimento legata agli stessi argomenti sostenendo l'attività di quanti, in particolare studenti, ma anche imprenditori, dirigenti lavoratori ecc... volessero perseguire gli stessi obiettivi su argomenti ritenuti di particolare interesse;
svolgere attività di formazione, sia in proprio, sia in Associazione Temporanea di Scopo/Impresa, sia per conto di Enti Pubblici e/o privati, con l'obiettivo di acquisire le migliori informazioni e competenze possibili sugli argomenti della formazione e della crescita culturale e professionale;
redigere studi, ricerche, progettazione e pubblicazioni sia in proprio, sia per conto di Enti Pubblici e/o privati;
ogni altra attività anche non espressamente indicata, che sia coerente con gli obiettivi già citati;
conseguimento nel breve tempo della certificazione di qualità da parte dell'Organismo di certificazione;
accrescimento della soddisfazione del cliente;
aumento del coinvolgimento del personale;
adozione di adeguate competenze professionali;
miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi;
accrescimento del sistema di relazioni con il territorio.

IMPEGNI

La Direzione di AMFORA fa in modo che la propria Politica della Qualità sia:

declinata in un quadro strutturale che permetta un riesame periodico per accertare la continua idoneità agli scopi prefissati;

costantemente diffusa e compresa all'interno dell'Organizzazione.

Gli impegni che AMFORA si assume attraverso la coniugazione di una Politica della Qualità sono così sintetizzabili:

RISPETTO DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITÀ – La Direzione ha deciso di conseguire un Sistema di gestione per la Qualità per poter essere competitiva sul mercato e per offrire valore aggiunto alle proprie proposte formative.

RISPETTO DELLA MISSION – La peculiarità dei servizi offerti da AMFORA risiede nel loro carattere di attività di formazione professionale e culturale e nel diffondere la cultura imprenditoriale in ogni sua forma ed espressione: per tale motivo le risorse interne e quelle esterne devono impegnarsi a condividere tale principio e tendere al suo perseguimento.

RISPETTO DEI REQUISITI DEL CLIENTE – A fronte della particolare tipologia dei destinatari dei propri servizi, la Direzione intende porsi come obiettivo la soddisfazione delle esigenze del cliente attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di interventi formativi di alta qualità e personalizzazione.

RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI – La Direzione si impegna a rispettare le norme nazionali, quelle regionali e ogni altra norma che risulti essere cogente per l'attività rientrante nel campo di applicazione del sistema qualità.

ASSICURAZIONE DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ – La Direzione intende gestire le proprie attività nell'ottica del miglioramento continuo monitorando i propri processi al fine di individuare, correggere e prevenire cause di inefficienza.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE – Le risorse umane sono considerate l'essenza stessa dell'Organizzazione e la messa a disposizione delle abilità individuali costituiscono lo strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi prefissati

APERTURA ALLE NUOVE OPPORTUNITÀ – Per poter trasferire nelle proprie offerte formative quanto di meglio esiste sul mercato la Direzione intende cogliere tutte le opportunità date al settore della formazione, stringendo, se del caso, accordi per avvalersi ove possibile anche di fi-

nanziamenti pubblici (nazionali ed internazionali) che le permettano uno sviluppo dell'attività.

MODALITÀ E STRUMENTI PER FAR COMPRENDERE, PER ATTUARE E SOSTENERE LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Per il perseguimento dei propri obiettivi, della propria Mission, e per mantenere l'impegno assunto l'azienda AMFORA ritiene indispensabile l'adozione delle seguenti strategie:

applicare le metodologie di un Sistema Qualità per poter gestire in forma continua e controllata le attività produttive interne e di assistenza verso il Cliente;

tenere sotto controllo le attività operative onde consentire il mantenimento di standard tali da rendere il nostro prodotto affidabile nel tempo.

coinvolgere in maniera attiva e partecipata tutto il personale che svolge attività aventi rilevanza sulla Qualità del prodotto realizzato

A tal fine la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il personale, nel corso delle quali si individuano le eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative e si elaborano strategie che consentano una più valida propensione ad operare. Le registrazioni di tali attività vengono formalizzate sulla scheda personale a cura dell'amministrazione.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità, per monitorare il corretto svolgimento dell'impegno assunto.

Tutta l'organizzazione e tutti i collaboratori e le collaboratrici in tutte le funzioni, sono coinvolti nel controllo e nello sviluppo della qualità, con l'obiettivo di ottimizzare efficacemente i processi organizzativi attraverso il loro coinvolgimento e la loro motivazione.

La direzione ha definito ed attuato un sistema di gestione per la qualità capace di garantire che l'organizzazione della società sia in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

Relativamente ai servizi formativi e di orientamento, le attività riguardano:

Formazione Superiore: comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa

agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276.

Formazione Continua: destinati 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 per gli apprendisti di cui all'art. 49, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276. Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

Orientamento: definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete.

Formazione speciale: rientrano nell'ambito delle "utenze speciali" gli interventi di formazione rivolti a:

- a) disabili fisici, psichici e sensoriali;
- b) detenuti ed ex-detenuti;
- c) immigrati;
- d) tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

I servizi formativi offerti si concentrano nell'ambito dei comparti economici in riferimento ai settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale.

Attraverso le sue proposte formative, AMFORA promuove la formazione e la riqualificazione professionale al fine di ricercare modelli alternativi di formazione incentrati sull'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione che siano in grado di favorire:

- la formazione conseguente ad innovazioni normative tecniche o professionali;
- la personalizzazione dei percorsi formativi;

la sperimentazione di nuove forme di organizzazione del lavoro sia per le imprese che per il lavoratore al fine di facilitare i processi di mobilità;
la definizione di strumenti agevoli e funzionali sia per le imprese che per il lavoratore;
il rafforzamento dei servizi in rete che favoriscano la partecipazione dei lavoratori alle iniziative di formazione che permettano il rilancio delle competenze on-line.

AMFORA promuove e diffonde le proprie attività ed azioni di sistema, mediante diverse modalità informative quali:

organizzazione di Convegni e Seminari tematici;
pubblicizzazione delle attività attraverso idonei strumenti di comunicazione (comunicati stampa, newsletter informative, siti web, locandine, altro), descrivendo le principali caratteristiche del prodotto/servizio offerto;
promozione e realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione finalizzate a dare visibilità ai servizi messi a disposizione di cittadini e portatori di interesse sulle opportunità legate ai fondi europei;

La promozione delle Attività Formative avviene mediante il proprio sito web ma anche attraverso la propria intranet e attraverso la realizzazione di un proprio periodico ospita tutte le iniziative così da ottenere una adeguata diffusione a livello territoriale.

L'attività di erogazione del servizio formativo viene svolta da AMFORA in modo coerente ed integrato al contesto ed al target di riferimento definendo tutte le attività da svolgersi, le modalità operative e le relative responsabilità, pianificando le azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo e della soddisfazione del cliente/utente. Tale attività prevede lo sviluppo delle seguenti fasi:

Ricerca, sviluppo e analisi dei fabbisogni formativi;

Ideazione e Progettazione;

Diffusione e promozione del servizio;

Pianificazione delle attività (profilo docenti, profilo partecipanti, programmazione economica, modalità di validazione degli strumenti, altro);

Preparazione generale del corso di formazione (nomina docenti, reperimento e selezione allievi, calendario delle lezioni, programmazione del materiale didattico, pianificazione aule e attrezzature, pianificazione dei percorsi di stage se previsto, altro);

Avvio ed erogazione del corso (preparazione materiale didattico, messa a regime dei registri e dei questionari di valutazione, accoglienza, presentazione del corso e del calendario, altro);

Monitoraggio del processo di formazione (controllo dell'avanzamento e dell'efficacia della formazione, analisi dei questionari di valutazione e di soddisfazione, comunicazione con i committenti, altro);

Chiusura del corso di formazione (validazione finale del servizio offerto, rispetto degli obiettivi prefissati, rendicontazione amministrativa, ril-

scio certificazioni o attestazioni previste, valutazione dei risultati conseguiti).

TIPOLOGIA DI DESTINATARI

AMFORA promuove progetti di formazione rivolti:

a cittadini che vivono nel contesto di riferimento. In particolare coloro che hanno la necessità di individuare ed attivare percorsi di crescita formativa e professionale attraverso attività di orientamento e creazione di impresa;

ai singoli lavoratori che vogliono accedere individualmente a percorsi formativi di ri/qualificazione ed aggiornamento professionale.

Nei destinatari di cui sopra sono, ovviamente, ricompresi:

- a) disabili fisici, psichici e sensoriali;
- b) detenuti ed ex-detenuti;
- c) immigrati;
- d) tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione AMFORA si avvale di risorse professionali con adeguate competenze professionali.

Le scelte operate in merito alle risorse sono rivolte all'inserimento ed allo sviluppo in termini di competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La definizione del quadro delle responsabilità non può prescindere da un'attenta valutazione del personale in termini di motivazione, coinvolgimento, aspettative e partecipazione.

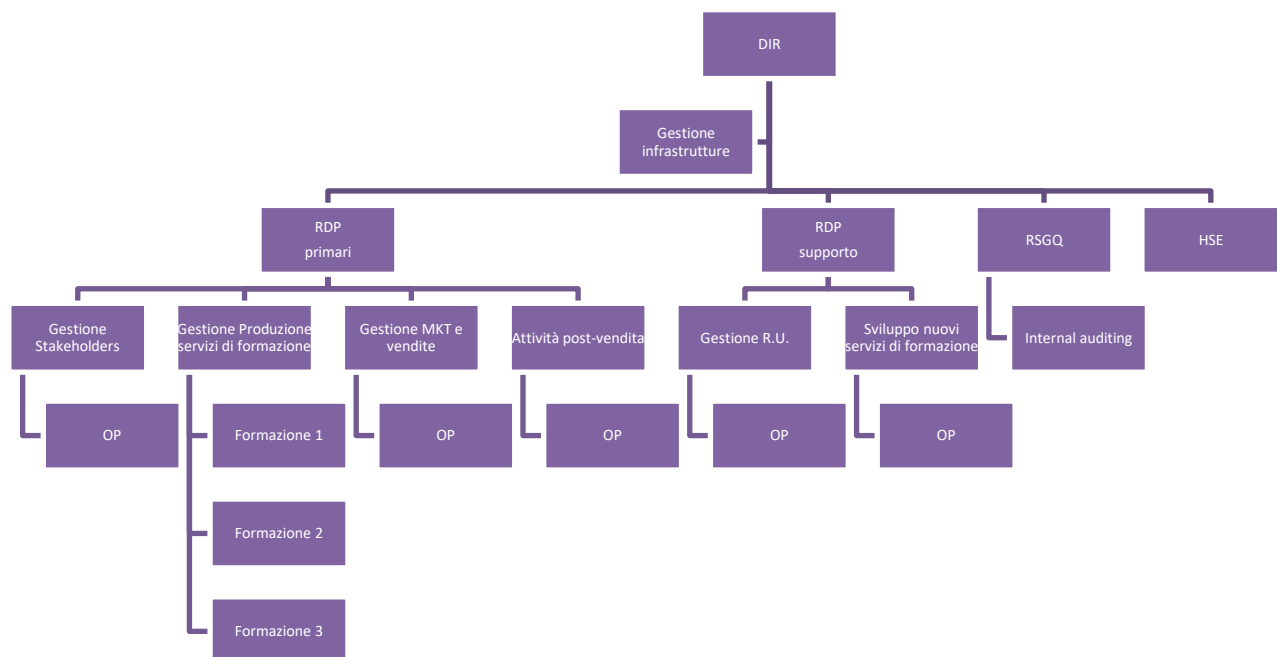
L'azienda AMFORA si avvale di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Per la gestione dell'attività formativa AMFORA si avvale delle seguenti figure professionali:

Funzioni	Nominativo	
DIR	Direzione dell'Organizzazione	– <i>Bruni Giselda</i>
RSGQ	Responsabile del SGQ	– <i>Bruni Giselda</i>
HSE	Responsabile safety (es. RSPP) e Ambiente	– <i>Bruni Giselda</i>
RDP	Responsabile di Processo	
	Processi primari	
	Gestione stakeholders	– <i>Debora Vagnozzi</i>
	Gestione produzione	– <i>Marco Iacobelli</i>
	Gestione MKT e vendite	– <i>Marco Pompili</i>
	Gestione attività post-vendita	– <i>Marco Pompili</i>

	Processi di supporto Gestione delle infrastrutture Gestione R.U. Sviluppo nuovi prodotti	– <i>Marco Pompili</i> – <i>Marco Pompili</i> – <i>Marco Iacobelli</i>
IA	Internal Auditor	– <i>Fabio Godorecci (resp. gruppo di audit)</i> – <i>Luca Agrifoglio</i>

I ruoli di ogni figura professionale sono indicati nell'organigramma che segue, esposto nei locali di AMFORA.



Per ogni singolo corso vengono individuate la figura del o dei Tutor, nonché i docenti. AMFORA garantisce l'adeguatezza delle competenze professionali dei docenti e di tutto lo staff organizzativo e dirigenziale.

La Società si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, sia di personale dipendente o a collaborazione, che di professionisti dei diversi settori di riferimento. Le prestazioni di tutti i docenti, tutor, orientatori sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, anche attraverso dei questionari di gradimento.

Solo attraverso il costante aggiornamento culturale, metodologico e professionale dei collaboratori e delle collaboratrici è possibile controllare e sviluppare la qualità delle attività di formazione. Pertanto è politica di AMFORA mettere il personale operativo e di controllo in condizioni di avere un'adeguata istruzione, addestramento e/o esperienza tali da fornire le necessarie garanzie di base sulla Qualità delle attività assegnate e conseguenti risultati.

Nel momento in cui dovesse verificarsi l'esigenza di assumere del nuovo personale, la Direzione effettua una ricerca nel settore per stabilire le qualifiche del personale. Viene effettuato un colloquio con il candidato sulla base delle esperienze dello stesso e sulla conoscenza delle lingue, e nel momento in cui

il risultato è positivo si effettua un periodo di prova per verificare nella pratica le capacità della persona.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

AMFORA dispone di un'apposita sede per l'erogazione delle attività scolastiche e formative, con aule modernamente attrezzate. La sede, ubicata in sede urbana, è ben collegata con i quartieri della città grazie alla fitta rete di trasporti pubblici di Teramo quindi facilmente raggiungibile anche per chi proviene da altre località. Si avvale di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici avanzati. AMFORA assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi sono conformi alle normative vigenti in materia di tutela della salute, igiene e sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro. Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati. Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici. La loro valutazione avviene tenendo in considerazione i seguenti indicatori:

- l'adeguatezza dei locali,
- l'adeguatezza didattica;
- l'adeguatezza tecnologica;
- la congruità dell'insieme di risorse disponibili;
- l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità dei locali;
- sicurezza dei locali e delle attrezzature.

AMFORA nello specifico dispone di:

Reception: dotata di un personal computer, una stampante multifunzione, una fotocopiatrice, uno scanner;

Aula didattica: si tratta di un'ampia aula di mq. 36,26 per la didattica "teorica", capace di ospitare fino a 18 allievi, dotata di tutte le attrezzature didattiche necessarie per una ottimale gestione dei corsi: lavagna a fogli mobili, n° 1 videoproiettore, n° 1 PC per presentazioni, connessione wireless, sistema di videoconferenza;

Aula Informatica: laboratorio di mq. 41,03 dotato di 20 postazioni per PC con accesso ADSL ad Internet, rete wireless, sistema di videoconferenza, scanner digitale, stampanti, lavagna a muro, ecc.;

Aula di orientamento: aula di mq. 11,03 dotata di n° 2 personal computer, n° 1 stampante;

Aula di orientamento: aula di mq. 17,11 dotata di n° 1 personal computer, n° 1 portatile, n° 1 scanner, n° 1 stampante multifunzione;

Ufficio Amministrativo: n° 3 personal computer, n° 2 portatili.

Gli ambienti di lavoro utilizzati dalla AMFORA sono conformi alle vigenti leggi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 626/94 e successive modificazioni ed integrazioni).

AMFORA assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente.

Inoltre, l'ambiente di lavoro è adeguato a garantire l'armonizzazione di fattori umani, fisici e relazionali, per ottenere un maggiore impegno a sviluppare le potenzialità del personale e le prestazioni dell'organizzazione.

Non è esclusa la possibilità di prendere in considerazione eventuali modifiche degli ambienti di lavoro qualora questi potranno in qualche modo contribuire al miglioramento dei servizi erogati. In tali casi, i miglioramenti da apportare, i tempi e le specifiche indicazioni sono valutate in sede di riesame da parte della direzione.

IMPEGNO

AMFORA si impegna a consegnare a tutti gli allievi delle attività formative – contestualmente alla Carta – tutta la documentazione riguardante la descrizione del servizio offerto, le sue principali caratteristiche, le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore derivante da una valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

Alla pianificazione degli obiettivi, in linea con quanto stabilito nella Politica della qualità, deve seguire una valutazione costante e regolare, questa è diretta ad accertarne l'effettivo raggiungimento e il grado di soddisfazione dei Clienti, per permettere un miglioramento continuo della qualità del servizio formativo.

AMFORA considera, dunque, il monitoraggio e la misurazione dei processi come l'elemento fondamentale per realizzare un miglioramento continuo del servizio di formazione offerto.

L'ente, pertanto, nella sua azione adotta procedure sistematiche di valutazione dei dispositivi di formazione organizzati, misurando i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi generali dei progetti, per evitare che possano crearsi nel cliente aspettative poi disattese.

A tale fine sono stati individuati degli elementi fondamentali denominati fattori di qualità che vengono presidiati costantemente attraverso una misurazione quali-quantitativa.

Tali fattori di qualità sono individuati per singolo processo e per ciascuno di essi vengono stabiliti degli indicatori che rappresentano i criteri di misurazione. In relazione a ciascun fattore di qualità la Direzione si impegna a raggiungere specifici obiettivi dotandosi di strumenti di verifica che servano per valutarne il raggiungimento, al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali, che si estrinsecano nella gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti attraverso un sistema di misurazione del customer satisfaction.

Fattori di Qualità

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi

all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

Predisposizione dell'offerta formativa

AMFORA esegue periodicamente la rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali attraverso la raccolta diretta di informazioni a livello territoriale, la raccolta di informazioni da clienti, la raccolta di informazioni dai frequentanti le attività formative. I risultati delle osservazioni sono raccolti annualmente nel "Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento". Il report entra a fare parte del riesame della direzione per l'elaborazione della pianificazione strategica delle attività aziendali.

AMFORA predispone apposite banche dati su supporto cartaceo e/o informatico per la conservazione della documentazione mano a mano raccolta.

Modalità di progettazione dei corsi

AMFORA redige in proprio progetti formativi per i corsi a pagamento sulle tematiche individuate nel "Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento" e nelle linee strategiche elaborate nell'ambito del riesame della direzione e redige progetti formativi in risposta a bandi nazionali, regionali o provinciali le cui tematiche siano coerenti con il "Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento" e le linee strategiche elaborate nell'ambito del riesame della direzione. La progettazione viene effettuata secondo i requisiti previsti dal sistema di gestione per la qualità. In ogni progetto (se non diversamente previsto dagli specifici bandi) vengono esplicitati i seguenti contenuti:

- finalità e motivazioni del corso e obiettivi formativi;
- destinatari del corso: caratteristiche e numero minimo e massimo dei partecipanti;
- contenuti del corso con elenco delle materie e rispettive ore;
- elenco delle competenze necessarie alla realizzazione del corso e, ove sia elemento chiave per la comunicazione o l'approvazione del corso, elenco nominativo dei docenti di riferimento;
- descrizione delle altre risorse necessarie, materiale didattico, struttura e attrezzature, competenze amministrative e gestionali;
- preventivo di costo per ogni voce.

Le attività di progettazione sono sottoposte a controllo attraverso la Verifica della progettazione e la Validazione della progettazione secondo quanto predisposto dal sistema di gestione per la qualità.

Erogazione e gestione dei corsi

Al momento dell'avvio del corso il Responsabile dell'erogazione dei servizi incontra gli allievi e illustra le modalità di svolgimento del corso stesso (presentazione del tutor, dei docenti, orari e modalità di utilizzo delle strutture e delle attrezzature). Durante la realizzazione dell'attività formativa il Coordinatore programma la somministrazione dei test di valutazione dell'apprendimento e di valutazione finale del corso, secondo un calendario definito in base alla durata e alla suddivisione in moduli del corso stesso. Il Coordinatore svolge anche la funzione di supervisione della realizzazione

dell'attività formativa, attraverso: la verifica che le attività si svolgano secondo quanto programmato; la supervisione dell'attività dei docenti; la supervisione dell'attività di tutoraggio; la definizione delle azioni correttive la cui necessità venga messa in evidenza dalle valutazioni di apprendimento degli allievi; l'elaborazione e l'analisi dei test di valutazione del corso. Durante lo svolgimento del corso e su richiesta degli allievi e/o del tutor il Coordinatore incontra gli allievi per affrontare le problematiche inerenti la realizzazione dell'attività. E' compito del docente somministrare un test di apprendimento alla fine di ogni modulo. Dopo averli valutati il docente si incontra con il Coordinatore per discuterne i risultati e definire delle azioni correttive, se necessarie.

Risorse coinvolte

Per ogni corso saranno presenti le seguenti figure professionali, i cui nominativi e riferimenti telefonici e di posta elettronica saranno comunicati agli allievi all'inizio del corso stesso:

Responsabile erogazione servizi: responsabile della programmazione esecutiva delle attività formative, del coordinamento dei docenti, dell'individuazione degli allievi dell'attività formativa; delle relazioni con enti/aziende per l'ospitalità di allievi in stage o tirocinio (qualora previsto). Il Responsabile dell'erogazione dei servizi cura la supervisione della realizzazione dell'attività formativa, attraverso: la verifica che le attività si svolgano secondo quanto programmato; la supervisione dell'attività dei docenti; la supervisione dell'attività di tutoraggio; la definizione delle azioni correttive la cui necessità venga messa in evidenza dalle valutazioni di apprendimento degli allievi; l'elaborazione e l'analisi dei test di valutazione del corso.

Tutor: svolge attività di supporto al processo di apprendimento, all'ingresso e all'uscita del percorso formativo, alla gestione delle attività di stage e tirocinio. Compito specifico del tutor è di supportare la gestione del corso attraverso la predisposizione dei registri presenze e la verifica della loro corretta compilazione da parte di allievi e docenti. Inoltre supporta il processo di apprendimento attraverso la consegna del materiale didattico e la gestione di tutte quelle azioni di accompagnamento degli allievi che siano in grado di migliorare la qualità delle modalità di fruizione delle attività. Il tutor accompagna con la presenza costante in aula lo svolgimento del corso e raccoglie in modo sistematico segnalazioni degli allievi e dei docenti, che comunica al coordinatore del corso. Il tutor gestisce le attività di supporto all'ingresso del percorso formativo attraverso l'illustrazione degli aspetti logistici e organizzativi del corso, in collaborazione con il coordinatore. Il tutor gestisce le attività di supporto all'uscita del percorso formativo attraverso il contatto diretto con gli allievi e la rilevazione statistica dei risultati dell'attività formativa (se prevista in fase di progettazione). Il tutor gestisce le attività di supporto delle attività di stage e tirocinio, attraverso la consegna dei registri di stage o tirocinio, l'assistenza alla compilazione e la verifica della corretta compilazione. Gestisce inoltre la documentazione relativa all'assegnazione dei tirocini.

Docenti: sono responsabili dell'attività didattica; operano in stretto coordinamento tra di loro sotto la supervisione del Responsabile dell'erogazione dei servizi. Sono responsabili dell'elaborazione, somministrazione e valutazione dei test di verifica dell'apprendimento (intermedi e finali).

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuali.

Monitoraggio degli apprendimenti e procedure compensative.

AMFORA realizza il monitoraggio dell'apprendimento con molteplici obiettivi:

- raccogliere dati sul processo di apprendimento dei contenuti del corso da parte di ciascun corsista e del gruppo d'aula in generale;
- raccogliere dati sul livello di impegno/partecipazione degli allievi;
- valutare i dati raccolti ed attivare eventuali azioni di supporto da parte dei docenti.

Il monitoraggio dell'apprendimento assume pertanto una duplice valenza:

diagnostica, tesa cioè ad individuare la natura esatta delle difficoltà dell'allievo;

e formativa, in quanto i dati conoscitivi emersi dall'azione di monitoraggio costituiscono la base informativa sulla quale predisporre quelle procedure compensative che consentano al discente di raggiungere il traguardo compensativo stabilito.

Le modalità e gli strumenti di attuazione sono i Test di verifica dell'apprendimento (intermedi e finali) elaborati, somministrati e valutati dai docenti nonché gli elaborati prodotti nel corso delle eventuali attività di project work. I Test di verifica dell'apprendimento possono avere la forma di:

1. Test con domande a risposta multipla e/o aperta;
2. Colloquio orale;
3. Prova pratica e/o esercitazione scritta.

Valutazione delle azioni formative.

La valutazione delle azioni formative è realizzata attraverso questionari di valutazione dei docenti e dell'attività didattica in generale.

La valutazione viene realizzata sia relativamente ai singoli moduli (in itinere) sia all'intervento complessivo (finale). Il metodo è finalizzato alla rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti, dei docenti e delle aziende partner, attraverso gli appositi "Moduli di feed-back" predisposti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

Alla fine di ogni modulo didattico in cui è diviso il corso, il docente consegna ai partecipanti i "Moduli di feed-back". Ai docenti e alle aziende è lo stesso Responsabile dell'erogazione dei servizi che ne cura la somministrazione.

Gli elementi di valutazione dei moduli di feed-back per i partecipanti sono:

- la qualità percepita delle attività didattiche;
- la qualità percepita dei materiali didattici;
- la qualità percepita delle modalità di fruizione delle attività;
- la percezione del raggiungimento degli obiettivi formativi.

I moduli di feedback prevedono inoltre la possibilità di esporre considerazioni libere, che possano aiutare l'azienda erogante a capire le difficoltà incontrate durante i corsi e le esigenze di chi li frequenta.

I risultati dell'attività formativa sono analizzati dal Responsabile dell'erogazione dei servizi in collaborazione con i docenti, e se necessario vengono definite le necessarie azioni correttive.

Ascolto diretto

Al momento dell'avvio del corso il Responsabile dell'erogazione dei servizi incontra gli allievi e illustra le modalità di svolgimento del corso stesso (presentazione del tutor, dei docenti, orari e modalità di utilizzo delle strutture e delle attrezzature).

Durante lo svolgimento del corso e su richiesta degli allievi e/o del tutor il Responsabile dell'erogazione dei servizi incontra gli allievi per affrontare le problematiche inerenti la realizzazione dell'attività. Tale attività è finalizzata ad affrontare e risolvere nel più breve tempo possibile e con un approccio il più possibile informale eventuali difficoltà o non soddisfazioni degli utenti che si dovessero verificare durante il corso.

Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

AMFORA è particolarmente attento alla soddisfazione dei propri clienti e pertanto registra con cura i loro giudizi e le loro osservazioni, che costituiscono un patrimonio indispensabile per realizzare il processo di miglioramento continuo.

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica. I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, responsabili di processo, direzione e/o amministrazione;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti periodicamente;

in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;

accessibilità di laboratori e archivi: i laboratori e gli archivi didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;

allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie AMFORA garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche e l'incontro periodici con le famiglie e con i servizi assistenza e rappresentanza.

L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;

definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

Strumenti di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

I criteri utilizzati per percepire la soddisfazione dell'utente, per tutti i settori di attività, sono i seguenti:

Questionario di gradimento;

Analisi dei reclami;

Riunioni periodiche informative;

Valutazione del servizio da parte degli utenti.

Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei test deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti. I dati raccolti sono riassunti in apposite tabelle redatte sulla base dei criteri utilizzati. Dall'analisi possono emergere azioni correttive e preventive o di miglioramento nell'ottica di una sempre maggiore soddisfazione del cliente.

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 ovvero intendiamo per:

LIVELLO REVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback.

AMFORA assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei Clienti garantendo un ascolto costante.

A tal fine si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione, richiesta e reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela avviene costantemente attraverso un monitoraggio continuo dei bisogni che il cliente comunica attraverso un colloquio con la Società, ovvero attraverso i seguenti canali:

per posta all'indirizzo della sede legale della società, in Teramo, Via Panfilo Gammelli;

per fax al numero 0861 223394;

per e-mail all'indirizzo info@amfora.it;

per comunicazione telefonica al numero 0861 213094;

direttamente al tutor.

Lo stato di avanzamento di ciascun intervento, inoltre, è costantemente monitorato dal Tutor che ha il compito di somministrare, al termine dell'attività formativa, sia essa finanziata che derivante dal Catalogo Regionale, un questionario di soddisfazione agli allievi attraverso il modulo denominato "Modulo Feed back - Partecipanti".

L'attività comprende anche la rilevazione degli apprendimenti degli allievi e il monitoraggio e la valutazione delle attività formative nel loro complesso.

Entro 10 giorni successivi alla segnalazione AMFORA comunicherà l'esito degli accertamenti attuati e gli eventuali provvedimenti adottati.

Una volta che gli allievi hanno compilato i questionari, questi verranno raccolti dal Tutor per estrapolare le informazioni contenute ed elaborare i dati riportati. Nello stesso file vengono riportate anche le risposte alle domande aperte sui fabbisogni formativi. Le risposte saranno oggetto di valutazione e di discussione con l'allievo insoddisfatto. Analoga valutazione verrà richiesta al docente d'aula e all'eventuale azienda ospitante lo stage.

E' importante sottolineare che, durante lo svolgimento di tutte le attività formative è disponibile presso la sede di AMFORA uno sportello quale ulteriore strumento per valutare il feedback degli allievi.

Tutti i dati così raccolti verranno trasmessi alla REGIONE ABRUZZO, una volta l'anno, entro il 31 Gennaio dell'anno successivo all'erogazione della formazione, dal Responsabile dei Fabbisogni formativi che elabora tutti i dati in uno specifico report, secondo quanto stabilito dalla REGIONE ABRUZZO.

Di seguito in maniera più dettagliata vengono analizzate le modalità e gli strumenti per la gestione delle non conformità, dei reclami, per la realizzazione di azioni correttive e le clausole di garanzia.

Gestione Reclami.

Qualora un allievo voglia evidenziare delle segnalazioni che possono essere definite reclamo deve rivolgersi al tutor del corso per descriverle per iscritto. Il tutor le prenderà in carico e si relazionerà con RSQ. Lo stesso ne deve decidere il trattamento verificandone l'attuazione, e registrandone i contenuti nello stesso documento.

La notifica del trattamento individuato all'allievo deve essere effettuata dal tutor, mentre RSQ è responsabile dell'archiviazione di tutta la documentazione relativa ad ogni reclamo.

Realizzazione di azioni correttive.

Dove opportuno, con l'ausilio dell'eventuale Responsabile Competente, devono essere individuate le appropriate azioni correttive necessarie e utili al fine di evitare il ripetersi delle NC esaminate, eliminando la causa che ha generato il problema.

RSQ, dunque qualora lo ritenesse opportuno in riferimento alla gravità del reclamo, apre un'azione correttiva al fine di identificarne le cause e descrivere l'azione correttiva da operare. Anche in questo caso all'allievo sarà notificata la notizia dell'azione correttiva definita dal tutor.

Il Responsabile della Qualità è tenuto a verificare l'avvenuta applicazione della Azione Correttiva nei modi prescritti, nonché l'efficacia dei risultati ottenuti.

Le Azioni Correttive che determinano modifiche permanenti al sistema od al processo operativo comportano l'aggiornamento della documentazione relativa a cura del Responsabile della Qualità, dopo eventuale analisi e convalida del Cliente.

Qualora l'effetto conseguito dall'applicazione di un'Azione Correttiva non sia sufficiente a correggere la condizione pregiudizievole, si considera chiusa tale Azione e viene originata un'altra Richiesta, con nuova azione da applicare.

Una situazione periodica delle Azioni Correttive emesse, viene inoltrata dal Responsabile Qualità alla Direzione, mentre i casi urgenti, che riguardano carenze di Sistema e/o di processo, vengono segnalati alla stessa di volta in volta e con la massima celerità consentita.

Tutte le Richieste di Azioni Correttive sono archiviate in ordine cronologico a cura del Responsabile della Qualità, dopo la conferma dell'avvenuta effettuazione della relativa correzione.

In conclusione dette azioni, ovviamente, sono mirate ad eliminare le condizioni pregiudizievoli ai fini della Qualità del processo produttivo e del risultato finale, con l'obiettivo di evitare che tali condizioni possano ripetersi in futuro.

I documenti attinenti i reclami da clienti e le azioni correttive derivanti intraprese sono valutati nel Riesame periodico del Sistema Qualità.

Clausole di garanzia dell'utente.

AMFORA, per ciascun servizio erogato, definisce le seguenti clausole di garanzia a tutela dell'utente in termini di esplicitazione del singolo servizio:

- la segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente, aperto al pubblico;
- per ciascun insegnamento, i responsabili delle attività didattiche sono disponibili al ricevimento degli allievi. Gli allievi devono essere ricevuti dai docenti stessi o da uno o più collaboratori delle attività didattiche;
- sono messi a disposizione degli allievi dettagliati programmi delle attività didattiche e di ricerca relative ai vari insegnamenti;
- sono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
- sono consigliate, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorative e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione;
- sono comunicate tempestivamente le modalità e tempi di realizzazione dell'attività formative;
- sono verificate le competenze acquisite alla conclusione dei singoli moduli formativi e alla fine del percorso formativo;
- sono rese note le modalità di valutazione delle competenze acquisite.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità di AMFORA viene regolamentata come segue:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente documento;
- verrà consegnata ai destinatari delle attività formative insieme ai documenti che specificano le caratteristiche del corso, le modalità di accesso, lo svolgimento della valutazione finale e il rilascio della documentazione comprovante l'attestato;
- verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria dell'ente;
- verrà pubblicata sul sito Internet www.amfora.it in formato elettronico. Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente;
- verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Attraverso tali canali ed in tempo reale la Carta della Qualità di AMFORA viene diffusa al pubblico, viene revisionata con cadenza annuale da parte

del Responsabile del processo direzionale, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del re-

sponsabile della progettazione attraverso le modalità descritte all'interno del presente documento e sotto la responsabilità del Legale Rappresentante, della Direzione e del Responsabile della Qualità. Le revisioni vengono 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

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

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE.

Il Vertice Aziendale assicura la pianificazione ed il presidio:

Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;

Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;

Supervisione e miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;

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, servizi per l'impiego e gli attori locali;

Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;

Gestione della qualità inerente tutti i processi.

La Direzione è responsabile del funzionamento del Sistema qualità ed esercita attraverso il coordinamento del responsabile della qualità le seguenti attività strategiche:

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al vertice sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluso le esigenze per il miglioramento;
- sensibilizzare l'organizzazione sui requisiti del cliente da rispettare e sugli obiettivi della Direzione da raggiungere.

La Direzione ha definito ed attivato dei criteri per comunicare i requisiti, gli obiettivi ed i risultati relativi alla qualità delle attività operative per il mi-

glioramento e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi per la qualità.

Mezzi fondamentali per queste comunicazioni sono le riunioni sullo stato di avanzamento lavori e la documentazione della qualità, quale Manuale, procedure, istruzioni operative e di controllo, modulistica operativa.

Inoltre nei rapporti con i clienti sono definite le seguenti alcune procedure di comunicazione:

- Procedure comunicazione clienti (telefoniche, colloqui personali trimestrali ed intertrimestrali) ;
- Procedura reminder clienti (opuscolo informativo su attività del mese o trimestre, affissione in bacheca di messaggi per ricordare eventi).

Il vertice aziendale ha deciso di attivare un processo che gli consenta di riesaminare periodicamente il sistema di gestione della qualità per assicurarsi della continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Attraverso questo riesame la direzione si mette nelle condizioni di poter valutare le esigenze di cambiamenti al sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi inclusi.

Questa azione di controllo da parte della direzione sulle attività della società e sull'andamento del relativo Sistema Qualità si esplica attraverso tre meccanismi fondamentali:

- riunioni periodiche, con frequenza almeno semestrale, per il controlling del Sistema;
- riunione di fine anno con i responsabili della struttura per valutare la situazione di quanto accaduto nell'anno trascorso (elementi in ingresso per il riesame), ed impostare conseguentemente il programma e relativo budget per l'anno nuovo in funzione degli obiettivi che ci si propone (elementi in uscita del riesame).

Resoconti delle valutazioni emerse dai rapporti di cui alla tabella dei criteri di valutazione ed analisi dei dati.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA.

L'Area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi:

- Gestione contabile e degli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;

Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione dell'orientamento;

Cura degli aspetti finanziari, gestione delle risorse assegnate, verifica e rispondenza all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;

Cura dei rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa, con le banche, con le assicurazioni;

Attuazione della formazione e dell'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;

Sviluppo, cura e gestione dei contatti con il territorio di riferimento.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI.

AMFORA ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta.

Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi del mercato e delle aziende clienti allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze, le modalità di riesame dei requisiti dei servizi oggetto dell'offerta e le modalità di riesame del contratto.

L'Area Sviluppo Mercato assicura:

la valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;

l'analisi individuale dei bisogni formativi;

una sistematica azione di scouting presso le aziende clienti sia presso altre aziende potenzialmente interessate ai prodotti/servizi di AMFORA allo scopo di individuarne le esigenze;

la definizione della strategia formativa;

la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

la gestione della qualità inerente il processo.

Le esigenze dei singoli clienti vengono tradotte in requisiti di prodotto/servizio a cura di Project Manager, individuati nell'ambito dell'Area Sviluppo Progetti, che predispongono gli elaborati progettuali.

Le Aree di Mercato assicurano la proposizione dell'offerta tramite Account Manager.

Prima dell'emissione dell'offerta, viene assicurato il riesame sistematico di tutti i requisiti dei servizi richiesti dal cliente, in modo da verificarne sia l'adeguatezza che la capacità di soddisfarli, garantendo elevati standard qualitativi.

L'Account Manager di competenza, per ogni ordine/contratto ricevuto dai Clienti, ne accerta la corrispondenza con la relativa offerta, risolvendo in questa fase eventuali disallineamenti.

Qualora, su richiesta dell'azienda cliente oppure su proposta di AMFORA, si manifesti la necessità di apportare variazioni rilevanti ad un ordine esistente, viene predisposta una nuova offerta che recepisca le suddette variazioni.

I rapporti con le Aziende Clienti vengono curati dall'Account Manager di competenza assicurando efficaci modalità di comunicazione nelle fasi di analisi delle esigenze formative, definizione dell'offerta, fornitura del servizio, gestione dei reclami e consuntivazione. Tutte le comunicazioni sono finalizzate ad assicurare la corretta identificazione delle esigenze e delle aspettative delle Aziende Clienti e la loro traduzione in requisiti per tutta l'organizzazione.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE.

AMFORA, allo scopo di garantire la conformità dei prodotti/servizi, ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione dei prodotti/servizi. Le attività di progettazione e sviluppo sono assicurate da Project Manager individuati nell'ambito dell'Area Sviluppo Progetti e prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione.

Il Responsabile della Progettazione svolge sostanzialmente attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. Le attività si sintetizzano nelle seguenti:

- progetta corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi regionali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi provinciali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi interprofessionali;
- svolge la progettazione di massima delle azioni corsuali;
- svolge la progettazione esecutiva delle azioni corsuali;
- svolge la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali,
- progetta percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collabora con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità;
- gestisce la qualità inerente il processo.

I Project Manager, sulla base di quanto previsto dai documenti contrattuali e dalle esigenze del cliente, assicurano la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione.

Il Progetto definisce i requisiti del servizio richiesto dall'Azienda Cliente: obiettivi, contenuti, articolazione, modalità di erogazione, metodologie, sede e periodo di erogazione risorse professionali, tecnologiche e logistiche neces-

sarie per la realizzazione con i relativi planning, nonché altri requisiti aggiuntivi richiesti dall'azienda cliente.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.

AMFORA ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi.

Il Responsabile dell'Erogazione dei Servizi si occupa del Coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le attività di:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- individuare i docenti necessari all'attività corsuale;
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel progetto;
- definire il calendario didattico;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;
- monitorare le azioni e i programmi,
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- occuparsi della pubblicizzazione del corso;
- richiedere autorizzazioni alla delega;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- sviluppare, curare e gestire i contatti con il territorio di riferimento;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità;
- gestire la qualità inerente il processo;
- collaborare con il Responsabile del processo di direzione nella redazione del Piano di Sviluppo Professionale, di cui ne è il Responsabile dell'attuazione.

CONTATTI CON IL PRIVATO SOCIALE

L'agenzia AMFORA in funzione dei servizi che ha erogato e che eroga per le utenze speciali garantisce i contatti periodici con le organizzazioni del privato sociale, con servizi sociali e con le organizzazioni associative dei cittadini migranti ed extracomunitari, dei detenuti ed ex-detenuti presenti sul territorio provinciale e regionale in cui la stessa opera.

Attraverso una serie di incontri e riunioni periodiche si ottengono risposte più adeguate ai bisogni espressi e correttamente rilevati.