

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Associazione Form Azione Europea (più avanti FAE) assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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).

### **PREMESSA**

FAE è un'associazione no profit nata nel 2003, con sede operativa in Palermo in P.zza Don Bosco n. 6.

FAE è Ente di formazione accreditato, presso Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale (ex Assessorato Regionale al Lavoro e F.P. ) con D.D.G. n. 3037 del 28.11.2003 con il seguente Codice Identificativo Regionale (CIR) AH0914.

Inoltre, FAE è Ente Provider Programma nazionale di educazione continua in medicina, (ECM) ed è accreditata, presso l'Assessorato Regionale della Salute – Dip. Reg. Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico –Area Int. 7 Formazione Continua.

### **LIVELLO STRATEGICO**

La Direzione di FAE ha definito la seguente Politica per la Qualità.

Tutto l'Ente è rivolto al perseguimento dei seguenti obiettivi di qualità:

- Misurare e migliorare la qualità del prodotto, attivandosi nella prevenzione più che nella eliminazione a posteriori delle non conformità, per ridurre i costi economici e di immagine che ne possono scaturire,
- Valutare e accrescere il livello di soddisfazione del Cliente,
- Impegnarsi nel rispetto dei criteri stabiliti per la qualità,
- Mirare a un miglioramento continuo dei processi aziendali attraverso l'utilizzo sistematico delle azioni preventive, volte a eliminare non conformità potenziali nell'Ente,
- Elevare le capacità professionali e le competenze di tutto il Personale.

La Direzione ha definito e documentato la propria Politica per la Qualità e gli obiettivi, attraverso il proprio sistema della qualità .

Tale politica è coerente con le strategie aziendali, con le esigenze e le aspettative dei Clienti/beneficiari.

FAE controlla periodicamente, attraverso gli audit e durante il Riesame della Direzione, che la politica aziendale sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le unità aziendali.

La Direzione diffonde la Politica della Qualità attraverso:

- una opportuna formazione del personale;
- riunioni periodiche;
- intranet/sito web.

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente durante il Riesame della Direzione, al fine di verificare la sua continua idoneità a soddisfare i requisiti e gli obiettivi aziendali da raggiungere.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

I prodotti e i servizi formativi di FAE sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### *Servizi formativi offerti*

FAE assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

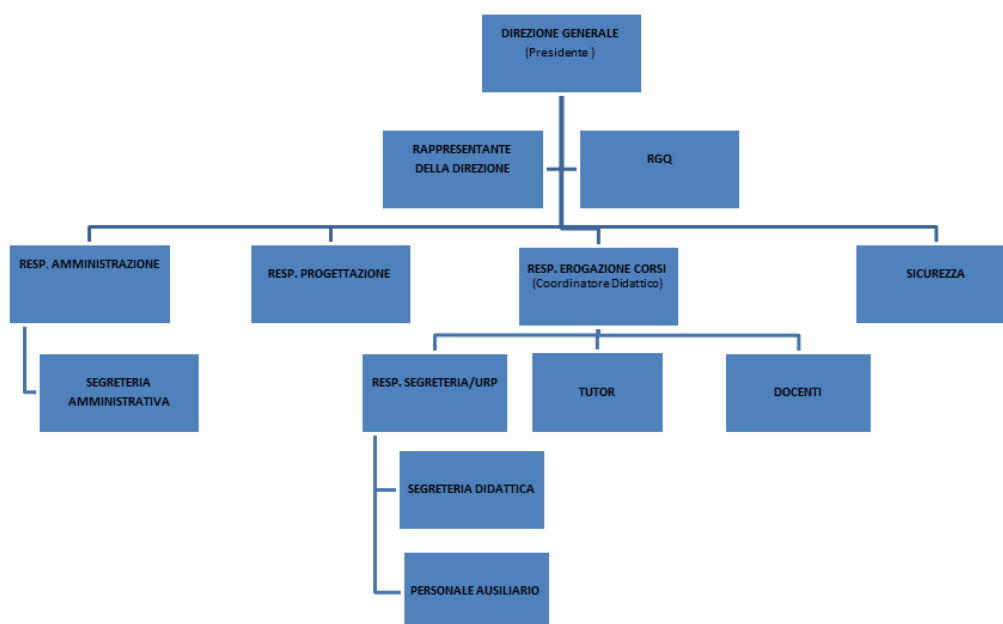
- formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo;
- formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

### *Dotazione di risorse professionali*

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, FAE si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

L'elenco dei Professionisti valutati come idonei da FAE per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'elenco dei Professionisti.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.



***Dotazione di risorse logistico-strumentali***

La sede operativa e formativa della FAE sita in Piazza Don Bosco 6, 90100 Palermo è dotata delle seguenti attrezzature/strumenti:

- Personal Computer in rete con collegamento ad internet;
- Stampanti laser locali;
- Stampante multifunzione, fotocopiatrice scanner digitale collegata in rete.
- Videoproiettori;
- Lavagne a fogli mobili;
- Telefoni;
- Fax.

Tutti i PC:

- sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura;
- sono sottoposti a periodica verifica dei virus presenti;
- sono sottoposti a periodico back up dei dati al fine di minimizzare le probabilità di perdita di informazioni o dati

La sede è dotata, inoltre, di:

- spazio destinato alle funzioni di *governo* (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza);
- aule Didattiche;
- aula Informatica;
- ufficio per Colloqui individuali.

Tutti gli spazi aziendali identificati:

- sono conformi alle vigenti normative di sicurezza applicabili al settore produttivo di riferimento del nostro ente;
- sono idonei ed adeguati allo svolgimento delle attività di realizzazione del prodotto

E' stata prestata particolare cura affinché gli spazi e postazioni di lavoro siano correttamente illuminate e confortevoli per coloro che vi operano; ciascuna postazione è dotata di un computer collegato in rete idoneo allo svolgimento dell'attività di formazione e consulenza.

Quando richiesto, FAE si impegna, nella persona del suo Legale Rappresentante, a consegnare contestualmente alla Carta dei Servizi, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva

**LIVELLO OPERATIVO**

FAE ha formalizzato e adottato nel sistema qualità aziendale una specifica procedura per la pianificazione dell'attività di monitoraggio, di misurazione ed analisi al fine di dimostrare la conformità dei propri servizi erogati oltre a migliorare l'efficacia e assicurare la conformità del proprio sistema qualità aziendale.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, la FAE ha individuato degli elementi da presidiare (Fattori di qualità) in relazione alla gestione della qualità sulla base dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

### ***Fattori di qualità***

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare.

Sono individuati in base ai bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

### ***Indicatori***

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

### ***Standard di qualità***

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che FAE si impegna a raggiungere.

### ***Strumenti di verifica***

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

### **Fattori di qualità e loro indicatori:**

<b>Attività</b>	<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e o Beneficiari	N. di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di Reclami	N° di reclami/N° totale contatti < 10%	
Progettazione	Tempistività	Data di consegna	Rispetto scadenza del bando	Audit Interni o check list
	Completezza	Necessità di riprogettazione	< 90%	
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di NC e la definizione dell'AC	< 10 gg	

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Erogazione	Efficacia Docenza/ Tutoring	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti >70% del Totale dei giudizi	Questionario di Gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti >70% del Totale dei giudizi	
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti >70% del Totale dei giudizi	
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti >70% del Totale dei giudizi	
Erogazione	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti >70% del Totale dei giudizi	Questionario di Gradimento
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna della documentazione richiesta	Rispetto scadenza prevista	Audit Interni o check list
	Completezza	Integrazione documentale necessaria o richiesta	< 5%	
	Economicità	Taglio dello speso a consuntivo	< 5%	

## LIVELLO PREVENTIVO

### *Rilevazione feedback*

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, periodicamente vengono presi in esame i feedback (i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami) da parte degli utenti delle attività formative, rilevati attraverso i seguenti strumenti:

- segreteria didattica;
- Modulo reclami e suggerimenti a disposizione corsisti;
- Questionari di soddisfazione.

Le segnalazioni potranno essere anche fatte via email o inoltrate via posta alla sede di FAE, Piazza Don Bosco 6, 90143 Palermo.

FAE si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, anche in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta dei servizi.

In particolare, FAE dà evidenza e risposte ai reclami e suggerimenti sull'apposito modulo entro i tempi previsti e fornisce quotidianamente informazioni sui corsi attraverso la segreteria didattica.

Inoltre, il personale della FAE è sensibilizzato a segnalare:

- le difficoltà nell'applicazione del sistema;
- le proposte di miglioramento delle modalità con le quali sono attuati i processi;
- le proposte di modifica delle modalità di erogazione di servizio.

La FAE rileva periodicamente anche i feedback dei committenti, secondo quanto previsto nel sistema qualità aziendale. In particolare, FAE, sia durante lo svolgimento delle attività che al loro termine, adotta strumenti per rilevare e misurare la soddisfazione dei clienti/committenti,

Il Sistema di Gestione della Qualità di FAE si compone un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare:

- la procedura Azioni Correttive e preventive - Gestione delle non conformità e Reclami definiscono le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Le procedure definiscono inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a FAE da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di erogazione dei servizi formativi.
- La procedura Verifiche ispettive interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e, se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

La FAE inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente i propri recapiti telefonici ed email per la segnalazione dei reclami.

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### ***Validazione***

La Carta dei Servizi Formativi è validata dal Rappresentante della Direzione Qualità e dal Legale rappresentante che ne autorizza l'emissione con l'apposizione di data e firma.

### ***Diffusione***

La FAE assicura la diffusione della Carta dei Servizi tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.associazionefae.it](http://www.associazionefae.it);
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;

***Aggiornamento***

La Carta dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di FAE, allo scopo di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di Customer Satisfaction relativi ai Servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.