



*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"

1. SCOPO

Lo scopo è definire, documentare, attuare e tenere aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e alle norme di legge di riferimento nonché migliorarne con continuità l'efficacia.

2. DEFINIZIONI

Sistema di gestione per la qualità: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

Sistema di gestione: sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti

3. ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alla progettazione, al coordinamento e all'erogazione di corsi di formazione su commessa ed a catalogo a finanziamento pubblico e privato, all'erogazione di attività inerenti l'obbligo formativo / obbligo di istruzione, studi e ricerche, servizi reali alle imprese. Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica anche alla consulenza ed ai servizi integrati erogati alle aziende.

L'Azienda ha documentato e mantiene attivo il proprio Sistema di Gestione per la Qualità. A tal fine ha identificato in dettaglio i suoi processi e le loro interazioni, evidenziando gli input, gli output ed i punti di controllo, adotta misure atte a valutare l'efficacia del sistema, promuove azioni finalizzate a prevenire le non conformità ed attua provvedimenti per migliorare le prestazioni.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

CIFAP FORMAZIONE S.r.l. nasce dalla volontà di connettere l'esperienza decennale acquisita nei settori della Qualità, della Sicurezza sul Lavoro, dell'Ambiente e della Formazione, con una motivata spinta imprenditoriale. È una società che offre ai propri clienti servizi professionali integrati e aggiornati secondo le normative vigenti. Tra i clienti dell'azienda sono compresi piccole e medie e grandi imprese, aziende pubbliche e liberi professionisti.

CIFAP FORMAZIONE S.r.l. eroga corsi di formazione specialistici, master e percorsi formativi dal taglio pratico al fine di permettere ai propri clienti di raggiungere elevati, qualificati e sicuri livelli competitivi per la qualificazione professionale e per utilizzare al meglio le competenze acquisite dai lavoratori nell'ambito dell'operatività quotidiana.

L'azienda cerca di andare incontro e di fronteggiare le esigenze e le difficoltà economiche, ma anche relazionali, che emergono all'interno delle imprese, puntando sulla qualificazione delle

risorse umane che possono concorrere all'adattabilità ed alla competitività dell'impresa. All'interno di quest'ambito, la CIFAP FORMAZIONE S.r.l. svolge un ruolo di rilevante importanza nella gestione delle risorse umane e dell'idoneità delle stesse.

È un ente di formazione accreditato e offre servizi per lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse umane, garantendo in tema di emergenza occupazionale una formazione professionale essenziale ai fini delle politiche attive del lavoro. In quanto ente accreditato si pone in stretto e continuo collegamento con le forze sociali, operando nel settore della Formazione Professionale.

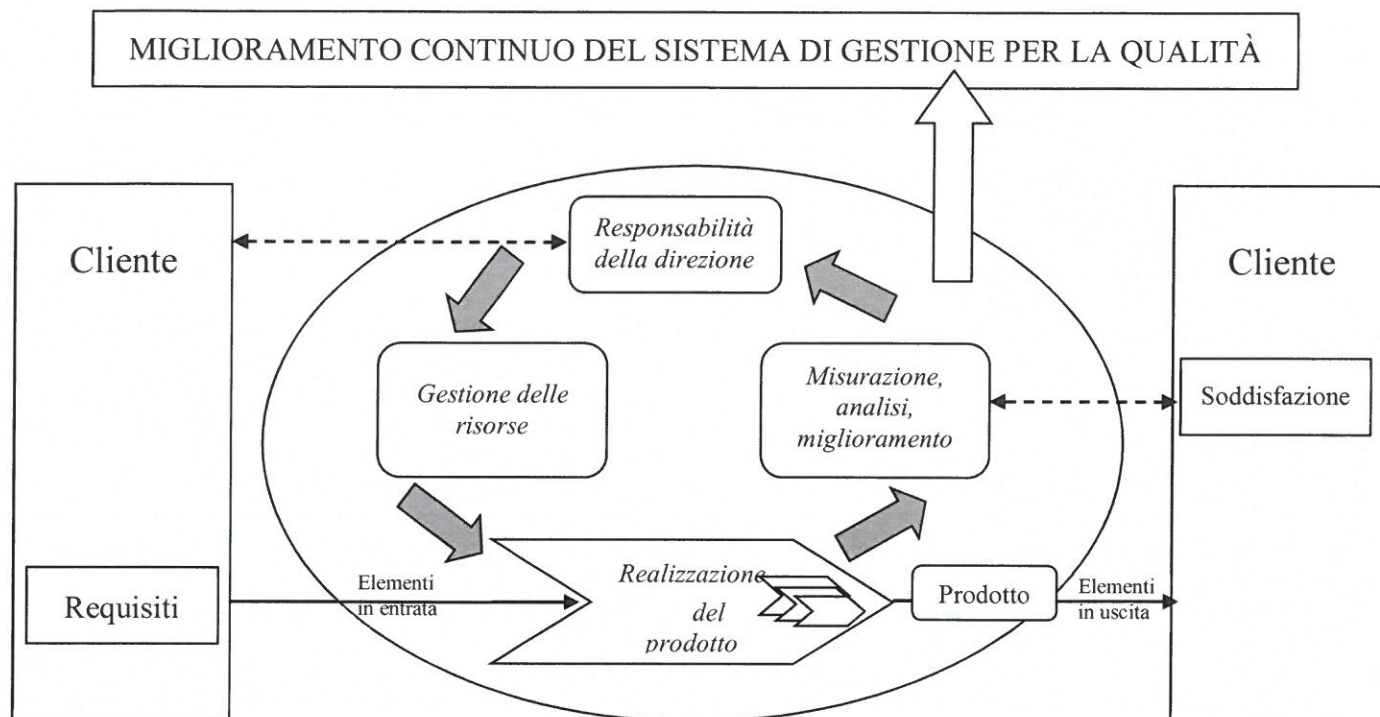
La recente entrata in vigore dell'Accordo Stato Regioni del 22.02.2012 ha riformato totalmente i processi di formazione degli addetti all'utilizzo di svariate tipologie di macchinari ed attrezzature da lavoro, introducendo numerosi adempimenti e stringenti specifiche al riguardo dei requisiti dei formatori, della durata e dei contenuti della formazione, ciò ha reso di fatto più complesso l'espletamento di tali processi rispetto a quelli già imposti in precedenza dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Per soddisfare queste esigenze, tre solide e storiche realtà aziendali provenienti dal mondo della vendita/noleggio di macchinari ed attrezzature e dalla formazione/consulenza in materia di sicurezza, hanno rilevato CIFAP FORMAZIONE S.R.L., organismo di formazione accreditato presso la Regione Abruzzo, in grado di assistere imprese e lavoratori, occupati e non, in una materia che è in continua ed incessante evoluzione, quale la formazione negli ambienti di lavoro.

APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

Ogni attività o operazione che riceve ingressi e li converte in uscite è considerata come un "processo". Quasi tutte le attività ed operazioni connesse ad un prodotto e/o servizio sono processi. L'azienda gestisce numerosi processi collegati e fra loro dipendenti e spesso l'uscita di un processo è l'ingresso per il processo successivo.

L'identificazione e la gestione sistematica dei processi impiegati, ed in particolare l'interazione fra i vari processi, è l'"approccio per processi" utilizzato nella definizione del Sistema Qualità.

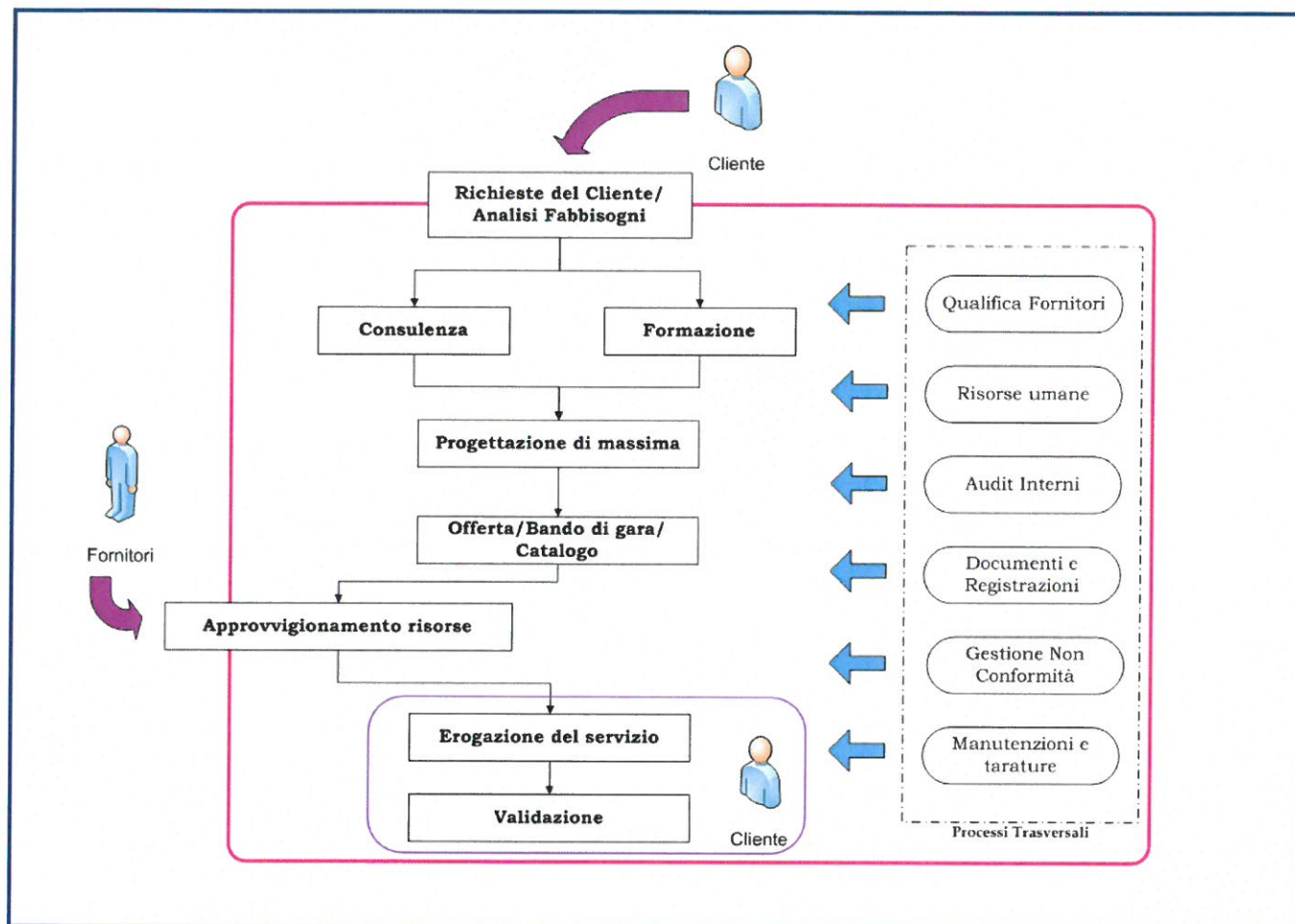
La figura, adottata dalla norma di riferimento, fornisce la presentazione concettuale dei requisiti del sistema specificati nel presente Manuale; Il modello riflette graficamente, l'integrazione dei quattro principali paragrafi degli articoli 5, 6, 7 e 8 della Norma Internazionale, ISO 9001 di riferimento.



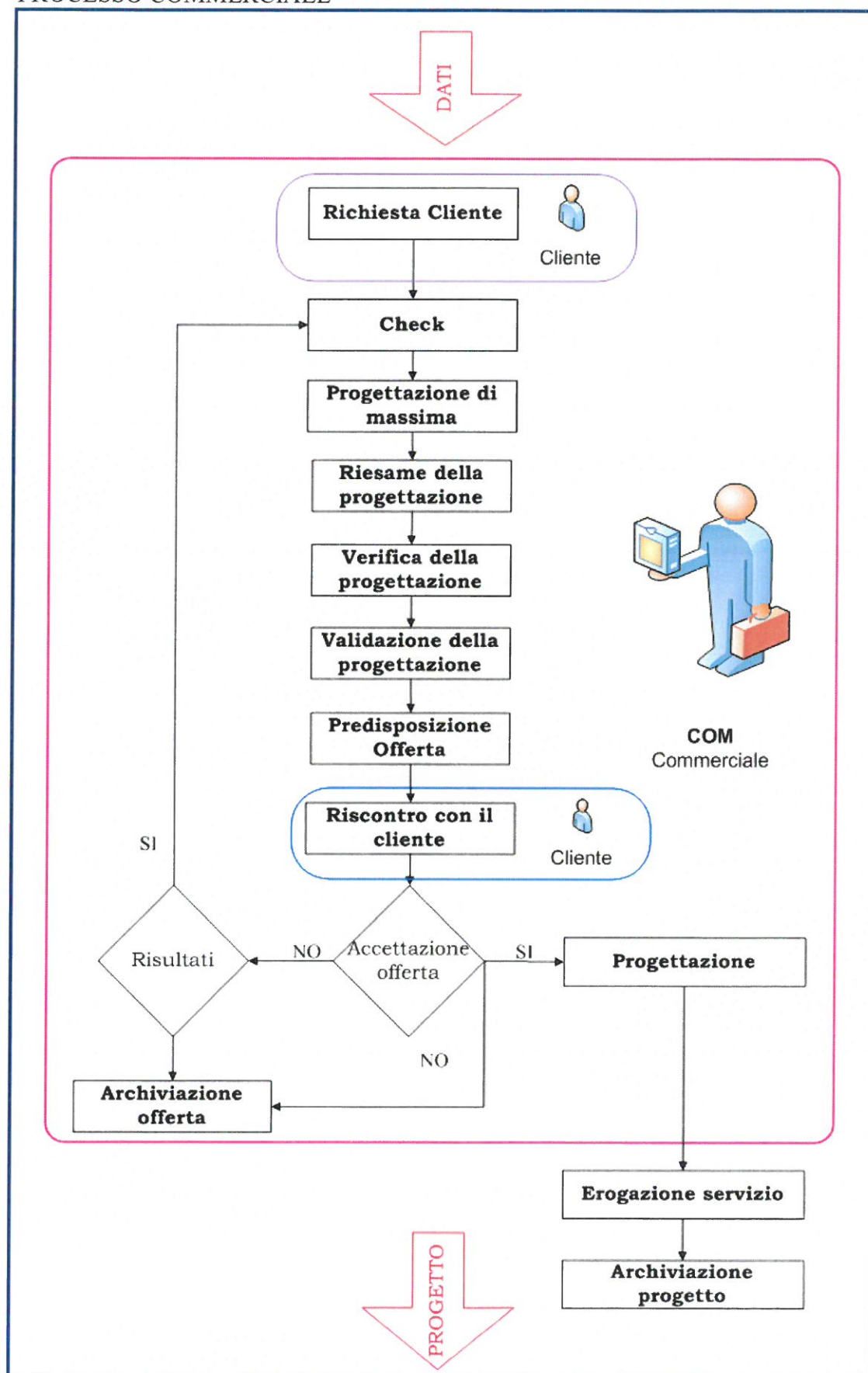
Il modello di processo rappresenta schematicamente tutti gli aspetti del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale. Il modello evidenzia come in fase di realizzazione di un prodotto e/o servizio i clienti e le altre parti interessate giochino un ruolo significativo per definire i requisiti di ingresso. La gestione è quindi attuata per tutti i processi richiesti per realizzare il prodotto e/o servizio e le uscite dei processi sono verificate. Le misurazioni della soddisfazione del cliente, e le misurazioni della soddisfazione di altre parti interessate, sono usate come informazioni di ritorno per valutare e validare se i requisiti del cliente sono stati soddisfatti.

I processi primari identificati al fine di attuare il Sistema di Gestione per la Qualità sono:

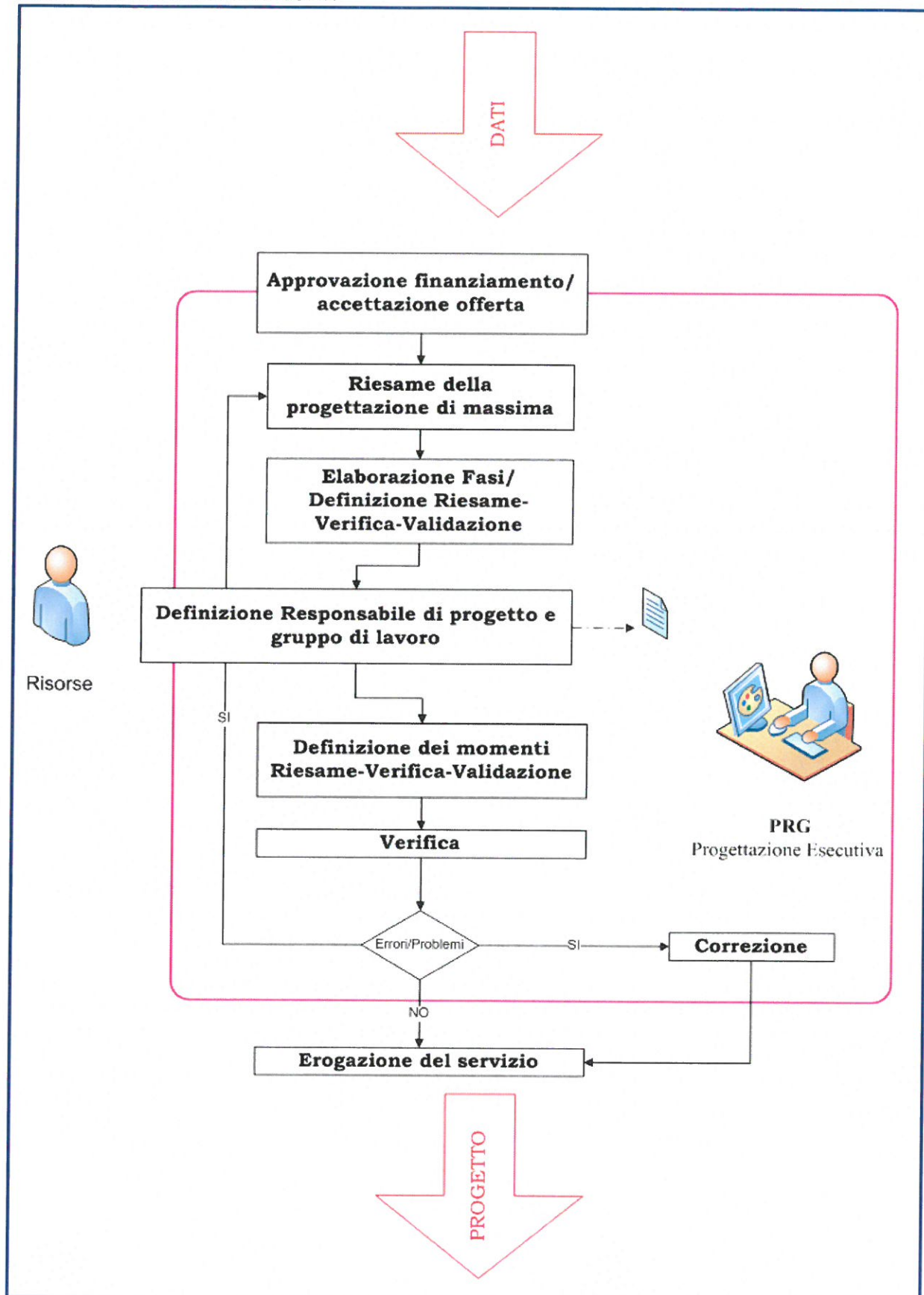
PROCESSO GENERALE



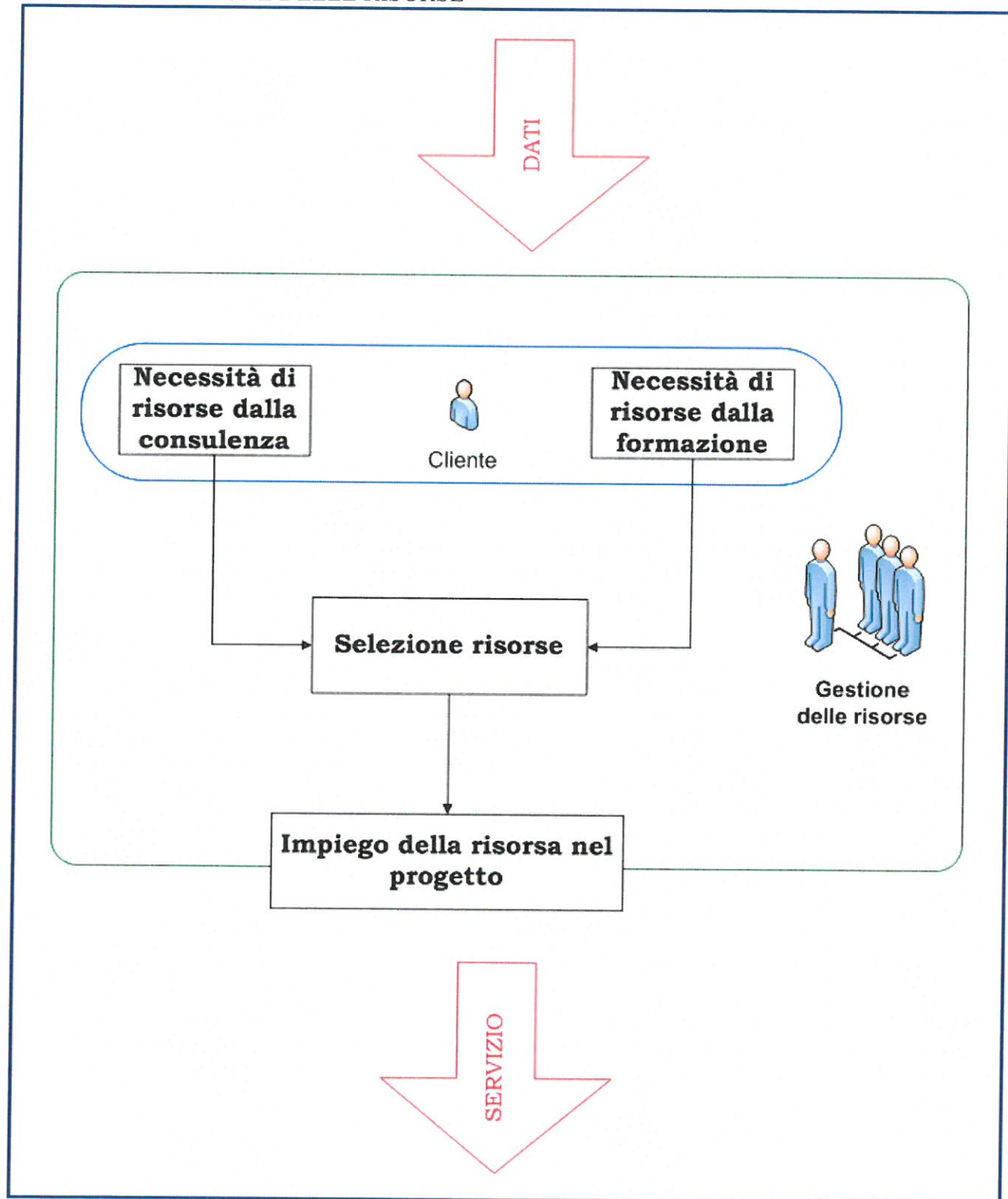
PROCESSO COMMERCIALE



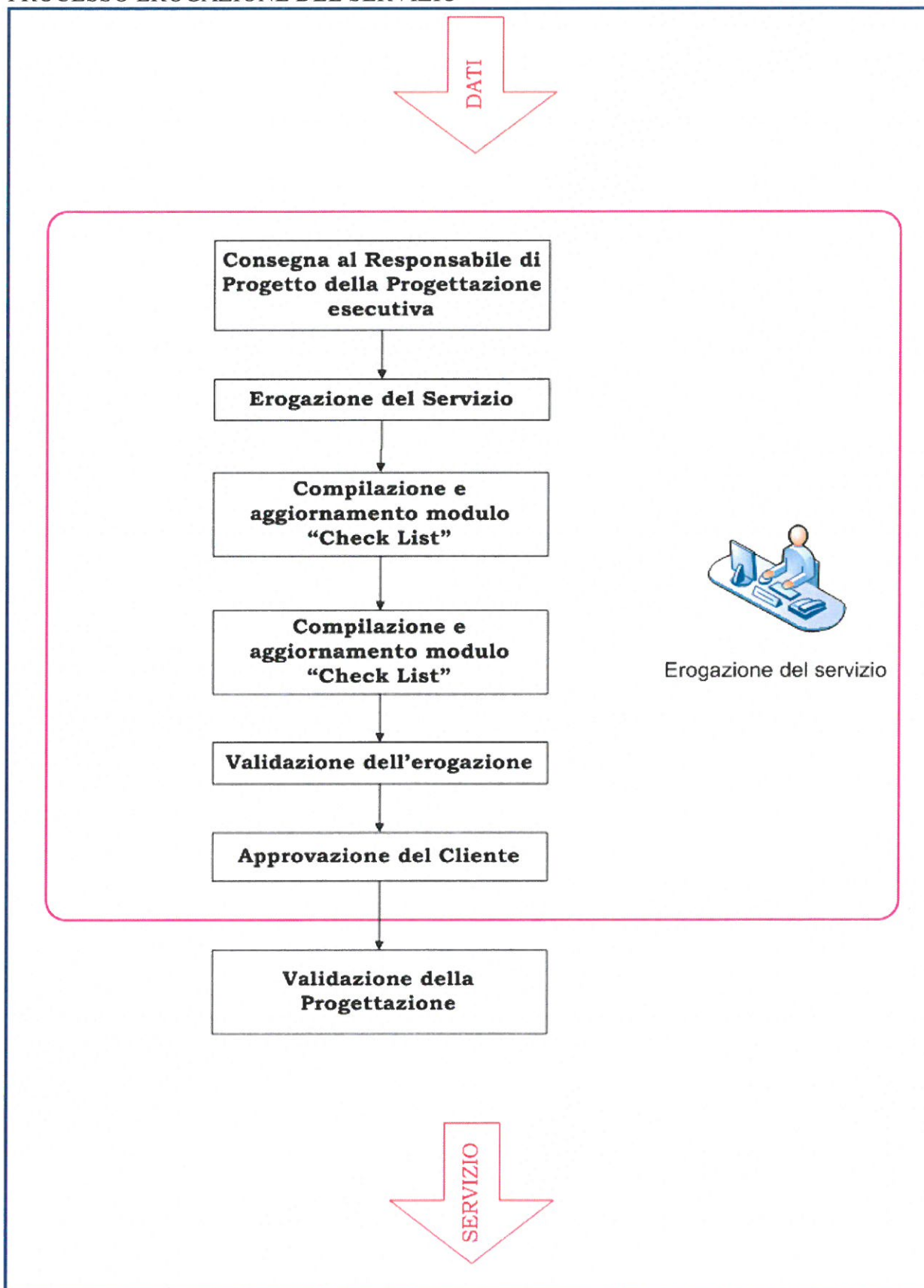
PROCESSO PROGETTAZIONE



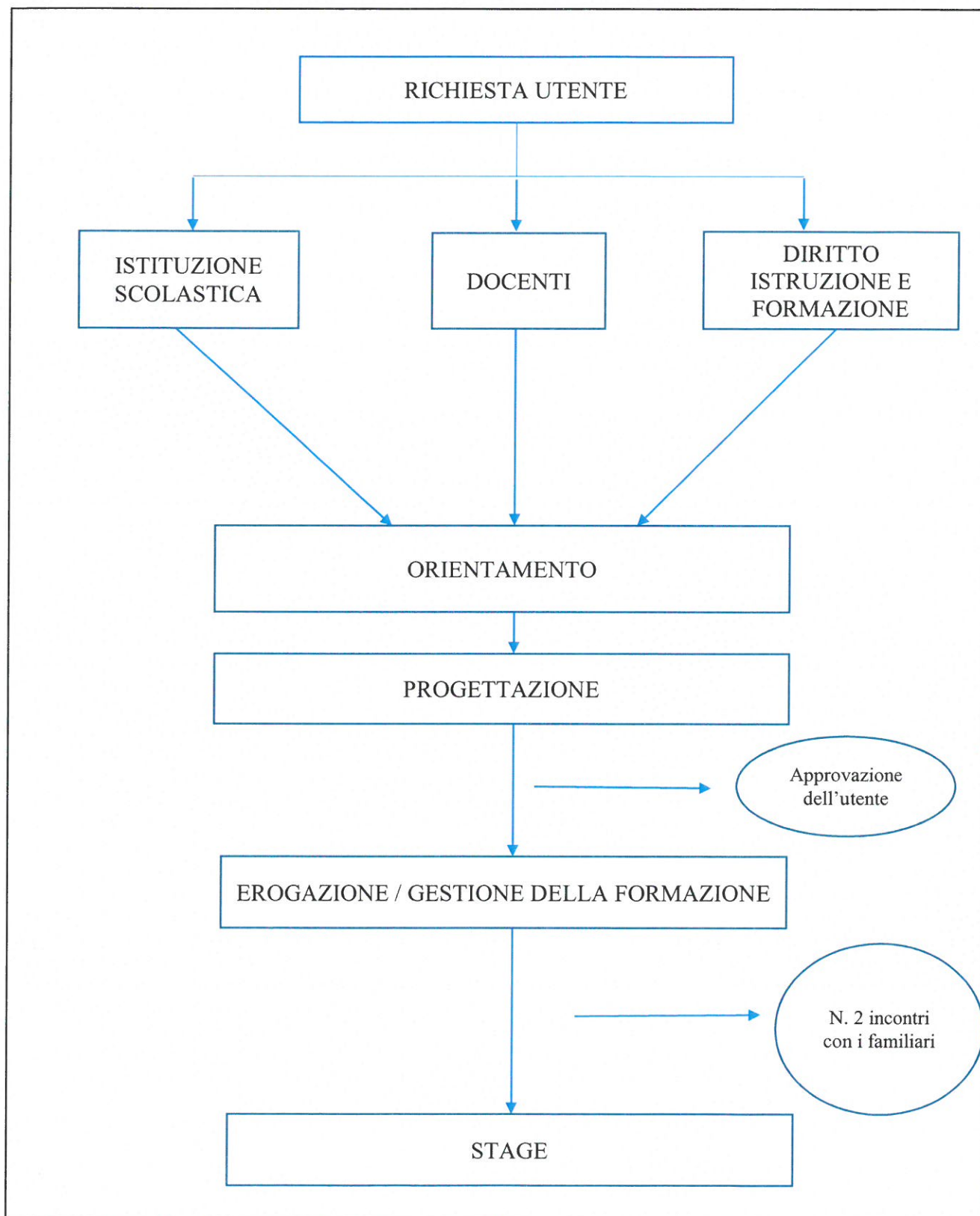
PROCESSO GESTIONE DELLE RISORSE



PROCESSO EROGAZIONE DEL SERVIZIO



PROCESSO EROGAZIONE DEL SERVIZIO OBBLIGO FORMATIVO/OBBLIGO DI ISTRUZIONE



Il buon funzionamento delle attività sopra descritte viene integrato da attività trasversali aventi lo scopo di garantire che i fornitori, le risorse umane e tecniche, le apparecchiature utilizzate per i monitoraggi e la gestione dei materiali risultati non conformi durante l'esecuzione dei processi, nonché tutti i documenti e le registrazioni connesse a dette attività siano tenute opportunamente sotto controllo.

Detti processi trasversali sono sintetizzati di seguito:

Rif. ISO 9001	PROCESSI TRASVERSALI	Documenti prescrittivi	Registrazioni
		Manuale Qualità	
4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4	1. Gestione della documentazione e delle registrazioni - Identificazione della doc.ne del Sistema Gestione per la Qualità - Modalità di controllo delle revisioni - Distribuzione della doc.ne - Gestione delle modifiche alla doc.ne del Sistema Gestione per la Qualità - Identificazione delle tipologie di documenti esterni - Identificazione dei responsabili interessati - Modalità di aggiornamento - Identificazione delle registrazioni - Modalità di archiviazione su relativo supporto cartaceo / informatico - Modalità di accesso / protezione - Modalità di back-up e di eliminazione	S04	Elenco generale doc. Elenco distribuzione doc. Tabella archiviazione Elenco documentazione di origine esterna
7.4.1 7.4.2 7.4.3	2. APPROVVIGIONAMENTO - Qualifica consulenti esterni (fornitori) - Qualifica Fornitori hardware e software - Ordini diretti per prodotti di normale consumo (cancelleria, ...) - Richieste di preventivi per apparecchiature, PC, software e relative licenze - Lettere di incarico per consulenti esterni	S74	Elenco fornitori qualificati
6.3	3. Manutenzione infrastrutture e attrezzature - Manutenzione del Sistema Informativo interno e delle relative apparecchiature - Manutenzione ed aggiornamento del Sistema ANTIVIRUS - Back up dei dati	S06	Registro attrezzature Scheda manutenzioni
6.4	4. Ambiente di lavoro	S06	
7.6	5. Controllo della strumentazione utilizzata per i monitoraggi, le misurazioni ed i collaudi	S07	Registro strumentazione Scheda taratura strumento
6.1 6.2.1 6.2.2	6. Gestione delle risorse umane - Definizione/aggiornamento delle competenze - Check di verifica delle competenze - Pianificazione della formazione annuale - Azioni formative - Registrazione della formazione effettuata - Verifica dell'efficacia della formazione svolta	S06	Scheda formazione Tabella qualifica personale Piano di formazione/ addestramento

Sono inoltre individuati ulteriori processi organizzativi aventi lo scopo di tenere sotto controllo tutte le attività precedentemente definite, individuarne le eventuali carenze o comunque i

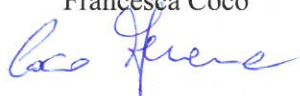
miglioramenti possibili, in modo da garantire il miglioramento continuo secondo le esigenze ed aspettative del cliente e secondo la politica e gli obiettivi definiti dalla direzione

Detti processi organizzativi e di miglioramento sono sintetizzati di seguito:

Rif. Norma ISO 9001	PROCESSI ORGANIZZATIVI E DI MIGLIORAMENTO	Documenti prescrittivi	Registrazioni
		Manuale Qualità	
5.1 5.2 5.3	7. Politica della qualità Comunicazione interna ed esterna	S05	Politica della qualità
4.1 5.4 5.5	8. Responsabilità della direzione - Attribuzione delle responsabilità ed autorità - Definizione del rappresentante della direzione	S05	Organigramma Matrice delle responsabilità
5.4.1 5.6.1 5.6.2 5.6.3	9. Riesame da parte della direzione - Analisi della conformità alla Politica della qualità aziendale – Obiettivi a lungo termine / strategia adottate - Analisi raggiungimento Obiettivi a breve termine (precedente Riesame della Direzione e/o Piani di miglioramento aperti nel corso dell'anno) - Definizione di Obiettivi a seguire sia a lungo termine, mediante ridefinizione della Politica aziendale, che a breve termine	S05	Riesame della direzione
7.2.3 8.2.1	10. Gestione reclami del cliente e sondaggio soddisfazione ed aspettative del cliente - Ricezione reclamo - Analisi del reclamo - Definizione delle azioni per la relativa risoluzione - Analisi finale ed eventuale apertura di un'Azione correttiva - Misura della soddisfazione del cliente (fedeltà clienti, questionari)	S08	Non conformità Valutazione soddisfazione del cliente
8.3	11. Gestione dei prodotti risultati non conformi - Identificazione delle non conformità (sui prodotti, durante il servizio e di sistema) - Trattamento e risoluzione - Analisi delle non conformità – apertura Azioni correttive	S08	Non conformità
8.2.2	12. Audit Interni - Qualifica degli addetti alle verifiche ispettive - Pianificazione delle verifiche nel corso dell'anno - Preparazione audit - Esecuzione degli audit secondo il relativo Piano annuale - Verbalizzazione dei risultati – definizione delle Azioni correttive e preventive necessarie	S08	Piano Audit interni Raccolta evidenze Rapporto di audit
8.2.3 8.2.4 8.4	13. Indicatori della qualità - Individuazione degli indicatori di efficacia ed efficienza nei processi aziendali - Report periodici	S08	Indicatori di processo

8.5.1	14. Azioni correttive e preventive		
8.5.2	▪ Analisi delle probabili cause all'origine della NC verificatesi o della NC potenziale		
8.5.3	▪ Apertura dell'azione		
	▪ Definizione dell'azione e relativa pianificazione (responsabile dell'attuazione e tempistica)		
	▪ Verifica dell'esecuzione dell'azione		
	▪ Verifica dell'efficacia	S08	Azioni correttive/ preventive

La Responsabile della Qualità
Francesca Coco



Il Direttore
Rocco Perna
CIFAP FORMAZIONE SRL
Il Direttore
Rocco PERNA