



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITA DEL 02/08/2016

CARTA DELLA QUALITA'

Revisione	Data	Motivazione
Rev0	16/04/2008	Prima emissione
Rev1	19/04/2013	Aggiornamento Organigramma
Rev2	02/08/2016	Aggiornamento Organigramma

AISFOR S.r.l.

Piazza Pio XI, 13 – 00165 Roma.

C.F. e P. IVA: 08300981001. R.E.A.: 1086442

Tel: 06/39375396 Fax: 06/233200836

Email: info@aisfor.it web: www.aisfor.it

AISFOR social network

Aisfor Srl

Horizon2020

A-is-for-Europe





Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

INDICE

CARTA DELLA QUALITÀ'	1
INDICE	2
1 Descrizione di AISFOR	3
2 Livello strategico	4
2.1 Politica della qualità	4
3 livello operativo	7
3.1 Informazioni generali sui servizi offerti	7
3.1.1 Aree di attività	7
3.1.2 Risorse professionali	7
3.1.3 Risorse logistico-strumentale	9
3.1.4 Documentazione esplicitante i servizi offerti	9
4 livello operativo	10
4.1 Fattori di qualità	10
4.2 Indicatori	10
4.3 Standard di qualità	10
4.4 Strumenti di verifica	11
5 livello preventivo	13
5.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	13
5.2 Condizioni di trasparenza	14
5.2 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	14
5.2.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione	14
5.2.2 Attività previste per il responsabile del processo economico-amministrativi	15
5.2.3 Attività previste per il responsabile di area	15



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

1 Descrizione di AISFOR

All'inizio del 2005, su iniziativa dei suoi Soci, è stata costituita la Società AISFOR S.r.l., Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione, che, in data 13 gennaio 2005, iscritta nella sessione ordinaria della CCIAA di Roma con il numero di Repertorio Economico Amministrativo 1086442. Attualmente la società ha sede in Roma in Piazza Pio XI, 13.

AISFOR ha per oggetto sociale l'attività di assistenza tecnica e consulenza finalizzata alla ottimizzazione della organizzazione, del funzionamento e della produttività di qualsiasi configurazione di attività produttiva, individuale o collettiva, di istituzioni pubbliche o private, in Italia o all'estero, ivi comprese la formazione e la riqualificazione professionale.

Nell'ottica di fornire un servizio rispondente ai requisiti espliciti ed impliciti dei propri clienti, accurato, tempestivo ed in continuo miglioramento, AISFOR ha messo a punto un Sistema di Gestione della Qualità per lo svolgimento delle sue attività dal 2005 fino al 2014. Grazie alla corretta e puntuale implementazione del sistema di gestione della qualità, nel febbraio 2005 AISFOR ha conseguito la certificazione in base alla norma UNI EN ISO 9001 nel settore EA 37 (Formazione) e successivamente nel 2008 ha ampliato la certificazione anche al settore EA 35 (Consulenza). AISFOR applica il sistema di gestione della qualità per le attività di progettazione, gestione ed erogazione di servizi di formazione, orientamento, ricerca e consulenza in ambito comunitario, nazionale e regionale a beneficio di persone, imprese, privato sociale e P.A.

AISFOR, nelle attività legate alla formazione, adotta una metodologia atta a garantire la massima professionalità ai propri clienti la cui implementazione ha reso possibile, nel marzo 2005, l'accreditamento di AISFOR presso la Regione Lazio come ente di formazione qualificato e idoneo a proporre e realizzare interventi di orientamento e formazione professionale, finanziati con risorse pubbliche, nel rispetto degli obiettivi della programmazione regionale.

Dal 2008, in un'ottica di maggiore comunicazione e massima trasparenza, AISFOR redige la presente Carta di Qualità, sulla base delle procedure implementate del sistema di gestione della qualità e della metodologia utilizzata per erogare i propri servizi di formazione. La Carta della Qualità vuole essere lo strumento aziendale per esplicitare e comunicare al sistema committente / beneficiario gli impegni che AISFOR si assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti / beneficiari).



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

2 Livello strategico

2.1 Politica della qualità

La missione aziendale, riportata nell'oggetto sociale di AISFOR, nasce dalla convinzione che è di fondamentale importanza, sia per gli enti pubblici che per le aziende private, investire nella preparazione e aggiornamento delle proprie risorse umane nonché nella definizione e realizzazione di attività di innovazione e sviluppo. Da tale consapevolezza AISFOR si è attribuito il compito di assistere i propri clienti nel valutare, definire e porre in essere le attività volte sia a formare e qualificare il personale che a sviluppare le necessarie iniziative d'innovazione e sviluppo.

L'obiettivo di AISFOR è di permettere ai propri clienti di soddisfare i loro bisogni formativi e tecnologici principalmente attraverso l'utilizzo dei contributi offerti dai finanziamenti agevolati e dagli strumenti di programmazione negoziata a livello comunitario, nazionale e regionale.

La missione aziendale viene perseguita attraverso l'implementazione delle seguenti attività:

- ◆ consulenza ed assistenza tecnica per l'accesso e la gestione dei contributi finanziari comunitari, nazionali e regionali per l'innovazione e lo sviluppo,
- ◆ gestione ed organizzazione di attività di formazione professionale.

Nel perseguire la propria missione, al fine di sviluppare attività di qualità con lo scopo di soddisfare i clienti e quindi consolidare la propria posizione sul mercato, AISFOR si assume i seguenti impegni fondamentali:

- ◆ assumere un comportamento basato sulla trasparenza, correttezza, onestà, rispetto e rettitudine,
- ◆ svolgere il proprio lavoro con preparazione e riservatezza e volto al continuo miglioramento,
- ◆ garantire che il servizio erogato sia mirato ed adeguato alle specifiche esigenze,
- ◆ garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo,
- ◆ sviluppare strumenti e metodi di valutazione dei risultati e degli esiti dell'attività svolta.

AISFOR adotta una strategia aziendale rivolta alla qualità sia per consolidare la propria posizione sul mercato che per favorire la fluida gestione interna delle attività e del personale. Nell'ottica di tale strategia, AISFOR si è prefissata i seguenti obiettivi specifici:

- ◆ Acquisire la clientela in piena e totale autonomia, nel rispetto delle sole regole del mercato, a livello nazionale ed internazionale,
- ◆ Pianificare una crescita di lungo periodo, che si consolidi in modo costante, negli anni, per professionalità, prestigio e fatturato,
- ◆ Operare nel pieno consenso e fiducia della propria clientela, pianificando e programmando iniziative di loro interesse,



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

- ◆ Investire secondo il trend favorevole della crescita, sulle strutture e sulle risorse professionali,
- ◆ Lavorare con un approccio orientato alla standardizzazione, al controllo ed al miglioramento dei processi, attraverso il coinvolgimento responsabile di tutti le figure professionali dell'organizzazione compreso quelle esterne,
- ◆ Effettuare un monitoraggio puntuale e critico per la rilevazione, nel tempo, di nuovi problemi ed anche per possibili miglioramenti di tutti gli strumenti e delle procedure attualmente in uso,
- ◆ Assicurare la profonda conoscenza e condivisione della politica aziendale della qualità da parte di tutte le persone che lavorano o collaborano con AISFOR.

Al fine di rendere nota la politica della qualità a tutto il personale AISFOR affinché sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, compreso i collaboratori esterni, essa è:

- ◆ affissa in bacheca presso la sede di AISFOR e presso tutte le sedi dove AISFOR svolge, anche solo in parte, i propri servizi (in particolare presso le sedi formative),
- ◆ pubblicata sul sito internet di AISFOR,
- ◆ pubblicata nella brochure aziendale,
- ◆ periodicamente discussa ed, eventualmente aggiornata, in riunione atte a valutare l'efficacia ed efficienze delle iniziative intraprese da AISFOR al fine del raggiungimento della propria strategia e missione. Inoltre annualmente la Direzione nel riesame della direzione, riesamina gli obiettivi per la qualità ossia i valori raggiungibili dei diversi parametri, tra i quali la soddisfazione del cliente, lo stato di gestione, i risultati delle diverse attività.

Gli obiettivi di miglioramento sono perseguiti attraverso un processo di ottimizzazione delle modalità di comunicazione e di trasmissione delle informazioni verso l'esterno e all'interno, tra le diverse funzioni organizzative, e puntando sulla valorizzazione e motivazione del personale, il cui coinvolgimento e la cui partecipazione attiva sono il presupposto indispensabile per l'attuazione dei principi e delle metodologie proprie di un sistema di gestione della qualità.

La politica della qualità di AISFOR è schematicamente riassunto di seguito:



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016



Politica della Qualità

**Implementare un Sistema di Gestione
per la Qualità**

OBIETTIVI STRATEGICI:

- Garantire al cliente che il servizio formativo erogato sia mirato ed adeguato alle specifiche esigenze,
- Garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo,
- Sviluppare strumenti e metodi di valutazione dei risultati e degli esiti dell'attività formativa orientati alla verifica di efficacia in ottica cliente,
- Promuovere la capitalizzazione del know-how mediante la patrimonializzazione di progetti, metodi, materiali ed esperienze.

SCOPO - Offrire un servizio rispondente ai requisiti espliciti ed impliciti dei clienti

Soddisfare i requisiti e migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità tramite un approccio orientato alla standardizzazione, al controllo ed al miglioramento dei processi, attraverso il coinvolgimento responsabile di tutti i ruoli dell'organizzazione e delle risorse professionali esterne



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

3 livello operativo

3.1 Informazioni generali sui servizi offerti

L'obiettivo di AISFOR di soddisfare le esigenze dei clienti e di migliorare continuamente i servizi offerti, viene perseguito attraverso un insieme coordinato di azioni sulle procedure della società, che sono rilevanti ai fini della qualità finale delle prestazioni offerte.

3.1.1 Aree di attività

Le aree di attività di AISFOR, descritte all'interno della presente carta della qualità, ed i relativi prodotti e committenti / beneficiari sono:

- ◆ progettazione ed erogazione di servizi di formazione e orientamento professionale. I prodotti dell'attività di formazione ed orientamento sono l'erogazione di corsi di formazione e servizi di orientamento al lavoro. L'attività di formazione può essere svolta sia per iniziative proprie di AISFOR (corsi finanziati e a pagamento) che su specifiche richieste dei clienti. I beneficiari dei corsi sono risorse in cerca di occupazione, personale occupato e lavoratori autonomi con fabbisogni formativi, di riqualificazione, aggiornamento ed orientamento al lavoro.
- ◆ progettazione di servizi di organizzazione, ricerca e azione in ambito comunitario, nazionale e regionale per la formazione e la realizzazione di obiettivi socio-economici di imprese, pubblica amministrazione e privato sociale. L'attività può essere svolta sia per iniziative dirette di AISFOR oppure a seguito di richieste da parte di clienti di AISFOR che provengono dal mondo industriale, universitario e anche delle associazioni e federazioni nazionali. In questo caso i committenti ed i beneficiari sono gli stessi.

3.1.2 Risorse professionali

La dotazione organica del personale di AISFOR è determinata dall'Amministratore Unico al fine di accrescere la soddisfazione dei propri clienti ottemperando ai loro requisiti e offrendo loro un prodotto di qualità. AISFOR garantisce la competenza del proprio personale sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

AISFOR dispone di risorse professionali interne alla struttura, impegnate nella gestione quotidiana delle attività di AISFOR, e di collaboratori esterni, impegnati in base alle esigenze contingenti. Alle figure interne sono assegnati i ruoli di amministratore unico, rappresentante della direzione, responsabili di area (formazione / consulenza) e responsabili di progetto, mentre il ruolo di collaboratori dei responsabili dei progetti sono assegnati a collaboratori esterni. Il personale di AISFOR è composto da:

No 1: Amministratore Unico - ha tutte le facoltà ed i poteri necessari per il conseguimento dei fini sociali e per la gestione ordinaria e straordinaria della società, che non siano dalla legge o dallo Statuto espressamente riservati all'Assemblea. Dall'Amministratore Unico dipendono gerarchicamente tutti i funzionari.



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

No 1: Rappresentante della Direzione / Responsabile Sistema di Gestione della Qualità - è nominato direttamente dall'Amministratore Unico a cui risponde in modo diretto.

No 1: Responsabile dell'Amministrazione - risponde in modo diretto all'Amministratore Unico.

No2: Responsabile di Area (1 Responsabile della Formazione ed 1 Responsabile della Consulenza) - rispondono in modo diretto all'Amministratore Unico e gestiscono i responsabili di progetti.

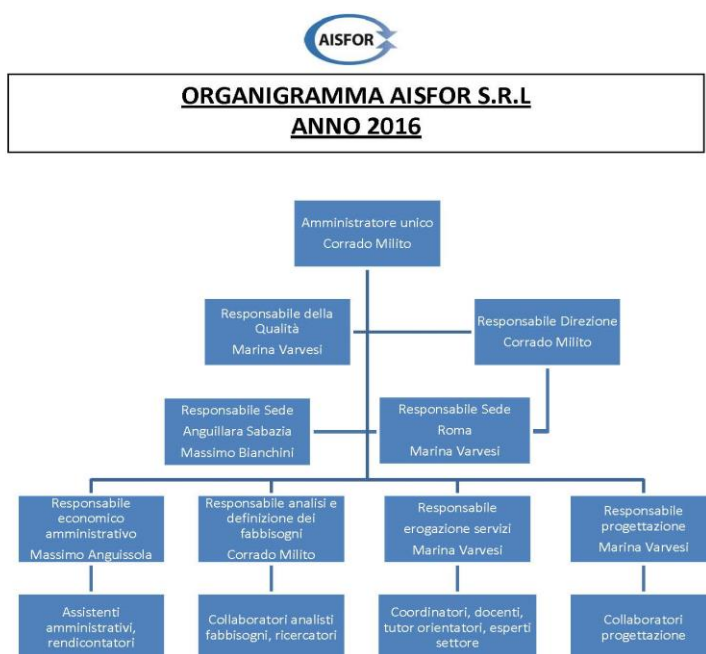
Responsabile di Progetto (Formazione e Consulenza) - risponde in modo diretto al rispettivo Responsabile di Area e gestisce i collaboratori (interni / esterni che operano sul progetto).

I **collaboratori** operano sotto le dipendenze del proprio responsabile di progetto e sono selezionati in base alle esigenze specifiche di AISFOR. Essi assicurano lo svolgimento delle attività della società e che siano coerente con quanto stabilito in fase di pianificazione delle stesse sulla base dei piani di attività.

Le **figure coinvolte nell'erogazione del corso di formazione** (docenti, tutor, coordinatore) sono coordinati dal responsabile di progetto e selezionati in base alle esigenze specifiche di AISFOR.

L'Organigramma riportato nella seguente figura illustra l'organizzazione delle risorse professionali:

Figura 1 - ORGANIGRAMMA DI AISFOR





Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

3.1.3 Risorse logistico-strumentale

AISFOR promuove lo sviluppo di un ambiente di lavoro adatto a favorire la soddisfazione del personale, al fine di migliorarne le prestazioni. L'ambiente di lavoro presso la sede di AISFOR ottempera le disposizioni di legge che disciplinano la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro (D.Lgs. 81/2008) ed è un ambiente dove sono opportunamente gestite le condizioni relative a luminosità, umidità e temperatura.

Tutte le strutture fisiche e le attrezzature utilizzate per l'erogazione dei servizi di AISFOR sono mantenute in stato di idoneità attraverso gli interventi di manutenzione, necessari ad adeguare le strutture alle esigenze ed agli obiettivi prefissati.

Per quanto riguarda l'erogazione dei corsi di formazione, AISFOR si avvale di strutture esterne (aule, laboratori computer, etc.) per le quali è responsabile e ha definito i seguenti requisiti minimi:

- ◆ un rapporto minimo di superficie di 2 mq per allievo per un minimo di 12 allievi;
- ◆ per un'aula informatica un rapporto minimo di superficie di 1 PC ogni 2 allievi per un minimo di 12 allievi;
- ◆ rispetto della normativa sulla sicurezza per i locali e le attrezzature;
- ◆ rispetto dei vincoli previsti dalla normativa sull'accREDITAMENTO regionale in caso di corsi di formazione finanziati con fondi pubblici comunitari.

3.1.4 Documentazione esplicitante i servizi offerti

AISFOR registra attraverso opportuni moduli (facente parte integrante del sistema di gestione della qualità) le attività svolte e si impegna a fornire evidenza di quanto svolto tramite le opportune registrazioni.



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

4 livello operativo

AISFOR monitora tutti i propri processi interni al fine di garantire un servizio rispondenti alle richieste esplicite ed implicite del cliente, dalla fase di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente. Per ogni fase sono identificati i fattori della qualità, gli indicatori quanti e qualitativi, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica.

4.1 Fattori di qualità

Costruzione dell'offerta: corrispondenza tra l'offerta proposta da AISFOR ed i requisiti (espliciti ed impliciti) richiesti dal cliente, ossia l'eventuale accettazione dell'offerta da parte del cliente, i tempi di preparazione dell'offerta (compreso i tempi per eventualmente definire le specifiche richieste).

Progettazione: corrispondenza tra le attività di progettazione pianificate e quelle realizzate.

Erogazione: soddisfazione del cliente, nel caso particolare di un corso di formazione la soddisfazione dei partecipanti del corso su tutti gli aspetti legati all'erogazione del corso (dalla logistica alla didattica).

Gestione del cliente: soddisfazione del cliente.

4.2 Indicatori

Per ogni fase sono stati individuati degli indicatori per poter valutare la qualità complessiva e delle singole fasi dell'iniziativa.

Costruzione dell'offerta: numero di modifiche apportate all'offerta dopo la prima emanazione e numero di giorni trascorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.

Progettazione – numero di modifiche apportate al piano di progettazione in fase di realizzazione.

Erogazione – giudizi (numerici e generali) espressi dai partecipanti al corso sui diversi aspetti dell'erogazione del corso.

Gestione del cliente – numero di offerte emanate e % di offerte accettate.

4.3 Standard di qualità

Per ogni fase sono stati individuati degli obiettivi specifici di qualità da raggiungere in un tempo indicato a corrispondenza di ciascun fattore in funzione del relativo indicatore. Tali standard di qualità permettono al committente e beneficiario di essere a conoscenza delle possibili aspettative da parte di AISFOR.

Costruzione dell'offerta: emissione dell'offerta dopo 10 giorni lavorativi dalla richiesta del cliente, salvo casi particolarmente complessi. Su richiesta del cliente l'offerta potrà essere modificata, non più di 3 volte, e la successiva revisione sarà emanata dopo 10 giorni dalla richiesta di modifica.



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

Progettazione – in fase di realizzazione saranno ammesse non più di una modifica nell'arco di 20 giorni lavorativi ed un ritardo complessivo nella realizzazione dell'attività di progettazione pari al 5% del tempo complessivo imputato alla progettazione.

Erogazione – il target del customer satisfaction è raggiunto se il 50% dei pareri numerici espressi dai partecipanti sono positivi.

Gestione del cliente – il target del customer satisfaction è raggiunto se il 50% delle offerte emesse sono accettate.

4.4 Strumenti di verifica

Costruzione dell'offerta è tenuta sotto controllo attraverso il riesame, opportunamente registrato, da parte del relativo responsabile, per verificare che i requisiti espressi ed impliciti del cliente siano definiti e concordati (non vi siano divergenze) e soddisfabili da parte di AISFOR.

Progettazione è tenuta sotto controllo attraverso una check-list in cui sono indicati tutti le attività necessarie da svolgere e tutti i documenti necessari da predisporre. Il responsabile del corso di formazione (coordinatore del corso) compila la check list ed effettua dei controlli periodici sulla corretta progettazione e pianificazione del corso. Le attività di progettazione della formazione sono pianificate attraverso il modulo *Piano di progettazione* nel quale sono riportati le varie fasi della progettazione compreso:

- ◆ riesame della progettazione – svolto da parte di tutti i soggetti coinvolti nella preparazione della proposta attraverso lo scambio di pareri. Le registrazioni dei riesami possono essere sia verbali (qualora si siano tenuti delle riunioni) o attraverso comunicazioni telematiche (email).
- ◆ verifica della progettazione – svolta dal Responsabile della Formazione prima che la proposta sia inviata per controllare che i requisiti della proposta rispondano a quanto richiesto dal bando. Al termine della verifica, la registrazione della avvenuta verifica è la comunicazione (anche telematica) effettuata dal Responsabile nell'autorizzare l'invio del progetto.
- ◆ validazione della progettazione – effettuata dall'ente finanziatore durante la valutazione della proposta progettuale. La validazione avrà esito positivo nel caso in cui il progetto sia positivamente valutato e quindi abbia diritto al finanziamento.

Erogazione di ogni singolo corso, ossia la conformità con i requisiti stabiliti, è tenuta sotto controllo attraverso la somministrazione ai partecipanti di un questionario per raccogliere le valutazioni dei partecipanti alle attività formative in merito alle materie trattate, alle capacità dei docenti, all'adeguatezza del materiale didattico e alla logistica.

AISFOR tiene sotto controllo il processo di erogazione dei corsi di formazione anche attraverso il monitoraggio che viene effettuato da un funzionario AISFOR che partecipa all'attività di formazione in qualità di supervisore. I risultati della valutazione effettuata sono registrati in un verbale nel quale si tiene conto dei voti e pareri espressi nelle schede di valutazione e



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

dell'andamento complessivo del corso e della capacità del docente di assicurare il raggiungimento degli obiettivi del corso e il mantenimento degli standard qualitativi richiesti.

Nel caso di corsi di formazione articolati di media - lunga durata vengono effettuate delle valutazioni intermedie utilizzando anche strumenti diversi dal questionario che vengono decisi all'inizio del corso. Queste ultime permettono di valutare eventuali aggiustamenti in corso di erogazione.

Gestione del cliente è tenuta sotto controllo attraverso i moduli relativi alla costruzione ed emissione dell'offerta oltre che ai dati amministrativi legati all'accettazione e svolgimento del servizio.



5 livello preventivo

5.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

AISFOR, come riportato nella politica aziendale, crede nel continuo miglioramento basato sui risultati delle misurazioni ed analisi per tanto ha predisposto un sistema per la rilevazione dei feedback, gestione dei reclami, realizzazioni di azioni correttive.

I dati necessari a rendere possibile il monitoraggio dei servizi erogati ed a valutare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione della qualità sono opportunamente raccolti, essi sono:

- ◆ registrazione dei parametri che consentono il monitoraggio dei processi e dei servizi;
- ◆ non conformità e reclami;
- ◆ andamento delle forniture;
- ◆ dati inerenti la soddisfazione del Cliente.

I dati raccolti sono poi analizzati operando aggregazioni e stratificazioni a seconda delle necessità, eventualmente utilizzando opportuni strumenti statistici. I dati rilevati sono discussi in riunioni cui partecipano tutti gli interessati all'attività in esame e sono portati all'attenzione dell'Amministratore Unico. Gli stessi dati sono utili riferimenti per l'individuazione di opportune azioni di miglioramento del sistema di gestione della qualità.

Monitoraggio della soddisfazione del cliente della formazione: l'attività di monitoraggio viene effettuata mediante questionari distribuiti direttamente al cliente, siano essi i partecipanti del corso oppure la società per conto della quale AISFOR ha organizzato il corso di formazione utilizzando la apposita modulistica.

Valutazione: i dati sono opportunamente elaborati e, sulla base delle risultanze emerse, si valuta l'opportunità di apportare modifiche ai servizi offerti.

Le non conformità possono essere rilevate dal personale di AISFOR in occasione di:

- ◆ svolgimento dell'attività di sorveglianza finalizzata alla valutazione della corretta attuazione delle procedure applicabili all'azienda;
- ◆ espletamento dei controlli sul servizio;
- ◆ esecuzione di verifiche ispettive;
- ◆ attuazione del riesame della Direzione;
- ◆ presentazione di un reclamo da parte di un utente.

Ogni qualvolta si verifica una non conformità, colui che l'ha rilevata provvede a consultare il Responsabile Qualità il quale, verificatane la fondatezza, provvede ad inserirlo nell'apposito modulo e decide il relativo trattamento e tempistica. Periodicamente il Responsabile Qualità



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

provvede ad analizzare le non conformità ed i reclami rilevati ed eventualmente a decidere di avviare un'azione correttiva.

5.2 Condizioni di trasparenza

AISFOR ha una procedura documentata per la stesura e validazione di tutti i documenti tecnici prodotti.

Ogni documento può essere identificato dal nome, unico ed indicativo, attribuitogli al momento del salvataggio in rete da parte della persona che lo ha redatto. Il nome è seguito da una sigla "rev numero" che indica il numero di revisione del documento; per i documenti in bozza si utilizza la sigla "bz" al posto di "rev". Ogni volta che un documento subisce delle modifiche si incrementa di una unità il numero della revisione. Ciascuna pagina di ogni documento presenta inoltre il nome e logo della AISFOR S.R.L. e le indicazioni relative al titolo del documento, al codice, alla data e al numero di revisione, al nome del file (laddove possibile), al numero di pagina ed al numero totale delle pagine.

I documenti particolarmente importanti (ad esempio quelli relativi alle strategie aziendali, alla gestione col cliente, al sistema di gestione della qualità) devono essere approvati dall'Amministratore che provvede a siglarlo e a salvarlo in rete con una protezione in scrittura.

I documenti di interesse per il pubblico, dopo essere stati approvati sono trasformati in formato pdf e poi uploadati sul sito internet di AISFOR dal Responsabile dell'area relativo al documento. La politica di AISFOR richiede che tutti i documenti contenenti il logo aziendali siano resi disponibili solo in formato pdf.

AISFOR utilizza anche lo strumento delle mailshot per la diffusione al pubblico, in tal caso il testo della mail contiene un collegamento ipertestuale alla pagine del sito dove l'utente può trovare maggiori informazioni.

AISFOR annualmente, in occasione del riesame della Direzione, effettua anche la revisione periodica di tutte le procedure interne nonché delle non conformità emesse e di qualsiasi altro dato utile per il miglioramento continuo.

5.2 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

5.2.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Il responsabile del processo di direzione, ha i seguenti compiti:

- ◆ definisce le necessità formative del personale,
- ◆ definisce gli interventi di manutenzione ed i fabbisogni logistici strumentali,



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

- ◆ assicura il raggiungimento degli standard previsti per la sicurezza,
- ◆ controlla e approva tutti i documenti del Sistema Qualità,
- ◆ definisce annualmente la documentazione e diffonde le politiche e gli obiettivi per la qualità, ed è responsabile del fatto che questi siano compresi e condivisi a tutti i livelli,
- ◆ esegue il riesame della Direzione, durante il quale effettua anche un riesame del Sistema Qualità, e ne analizza i risultati,
- ◆ svolge le verifiche ispettive interne dell'area della qualità,
- ◆ approva il programma annuale di formazione,
- ◆ effettua il riesame dei requisiti relativi al cliente-committente,
- ◆ approva i bandi di gara a cui partecipare,
- ◆ da esecuzione alle attività, stabilendo le direttive strategiche ed operative,
- ◆ assicura che le risorse siano proficuamente impegnate,
- ◆ assicura la predisposizione di procedure e strumenti di gestione e controllo,
- ◆ assicurare la corretta amministrazione della società,
- ◆ gestisce il personale.

5.2.2 Attività previste per il responsabile del processo economico-amministrativo

Il Responsabile del processo economico-amministrativo ha i seguenti compiti:

- ◆ assicura l'espletamento di tutti gli adempimenti amministrativi e fiscali della società,
- ◆ approva gli acquisti di beni e servizi,
- ◆ gestisce la piccola cassa,
- ◆ verifica le fatture della società,
- ◆ predisporre i rendiconti economico-finanziari,
- ◆ gestisce i contatti con i fornitori,
- ◆ procede all'acquisto di beni e servizi.

5.2.3 Attività previste per il responsabile di area

AISFOR, ha due responsabili di area formazione che sono responsabili rispettivamente 1) del processo di analisi dei fabbisogni e della progettazione e 2) del processo di erogazione.

I loro compiti sono:

C2.1-Carta della Qualità-rev2.docx

Pag. 15 di 16



Agenzia per l'Innovazione, lo Sviluppo e la Formazione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL 02/08/2016

1) responsabile del processo di analisi dei fabbisogni e della progettazione

- ◆ svolge le attività relative al cliente - acquisisce informazioni propedeutici alla predisposizione di un'offerta commerciale e/o di un accordo di collaborazione,
- ◆ monitora i bandi di gara a cui partecipare e li illustra all'Amministratore Unico,
- ◆ individua occasioni d'affari e di collaborazione per la società e propone accordi di sviluppo commerciale a persone fisiche o giuridiche,
- ◆ predispone l'offerta, i contratti e le comunicazioni necessarie al funzionamento e al rispetto degli accordi commerciali e di collaborazione,

2) responsabile del processo di erogazione

- ◆ individua la persona a cui assegnare il ruolo di responsabile di progetto
- ◆ approva i Piani di progettazione ed i Piani Azione,
- ◆ esegue la verifica della progettazione esecutiva,
- ◆ coordina le attività dei responsabili di progetto ed eventualmente dei coordinatori di corso;
- ◆ gestisce i rapporti con i Direttori di sedi formative accreditate e verifica l'esistenza dei requisiti logistici minimi per la realizzazione di attività formative in sedi occasionali.