



***CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA***

***REV 5 DEL 8/1/2018***



La presente Carta di Qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare gli impegni che Fondazione Agidae Labor 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 e standard* e di *garanzia*.

## PREMESSA

FONDAZIONE AGIDAE LABOR nasce dalla trasformazione di Agidae Labor sms in Fondazione, con lo scopo di **progettare, sviluppare ed erogare interventi di formazione, addestramento e aggiornamento**.

FONDAZIONE AGIDAE LABOR è stata costituita a Roma, il 19 dicembre 2013; essa ha sede a Roma e la sua durata è illimitata. FONDAZIONE AGIDAE LABOR nasce a seguito del Decreto Legge 18 ottobre 2012 n. 179 che ha assoggettato le società di mutuo soccorso ad una più rigorosa normativa rispetto a quella contenuta nella legge istitutiva del 15 aprile 1886 n. 3818, indicando espressamente le finalità che dette società possono svolgere e vietando loro di esercitarne altre, ed in particolare quelle in cui possa ravvisarsi l'espletamento di attività di imprese.

**FONDAZIONE AGIDAE LABOR** si propone di svolgere, senza finalità di lucro, attività di istruzione, di formazione continua e di formazione professionale tenendo corsi, convegni, riunioni, anche itineranti, a carattere culturale, sociale e ricreativo, religioso, organizzati direttamente da essa stessa oppure promossi da amministrazioni pubbliche nazionali e territoriali, da enti pubblici e privati, nonché dall'Associazione Gestori Istituti dipendenti dall'autorità ecclesiastica (Agidae); di gestire centri di istruzione e corsi di specializzazione; di partecipare a diverso titolo ad azioni e programmi di altri enti mutualistici e di solidarietà sociale; di promuovere direttamente attività ed iniziative tendenti a favorire la cultura e la professionalità del lavoro, della crescita delle categorie imprenditoriali e lavorative, dell'economia solidale e solidaristica, della mediazione sociale e culturale, degli strumenti della comunicazione.

Fondazione Agidae Labor ha acquisito la **certificazione di qualità N. CERT-17426-2006-AQ-ROM-SINCERT settore EA:37 (Progettazione ed erogazione di corsi di formazione, addestramento e aggiornamento)** rilasciato da DET NORSKE VERITAS (DNV).

Risulta accreditato per la **formazione del personale della scuola** di cui al D.M. 177/2000 presso il Ministero dell'istruzione e per la **formazione continua** alla Regione Lazio.

## LIVELLO STRATEGICO

### La politica della qualità

#### La mission

Attraverso le sue proposte formative, la FONDAZIONE AGIDAE LABOR, 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;
- coniugare i valori umani e i valori religiosi con le esigenze di innovazione e di competitività proprie degli istituti religiosi.

### Gli impegni

La Direzione di Fondazione Agidae Labor 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 FONDAZIONE AGIDAE LABOR si assume attraverso la coniugazione di una Politica della Qualità sono così sintetizzabili:

- RISPETTO DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITÀ – La Direzione ha deciso di adottare un Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per poter essere competitiva sul mercato e per offrire valore aggiunto alle proprie proposte formative.
- RISPETTO DELLA MISSION – La peculiarità dei servizi offerti da FONDAZIONE AGIDAE LABOR risiede nel loro carattere religioso: 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 finanziamenti pubblici (nazionali ed internazionali) che le permettano uno sviluppo dell'attività.

### Gli obiettivi

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

- mantenimento della conformità del proprio SGQ alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- mantenimento nel tempo della certificazione di qualità da parte dell'Organismo di certificazione
- promozione della mission
- 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

### Modalità e strumenti adottati per la comprensione e sostegno della politica della qualità

Perché la politica della qualità possa essere compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, essa viene resa nota, attraverso il manuale della qualità, e viene sottoposta

periodicamente, ad intervalli prestabiliti, ad un continuo riesame della Direzione stessa al fine di garantire l'adeguatezza al sistema di gestione per la qualità.

La Direzione di Fondazione Agidae Labor, pertanto, ha inteso istituire e formalizzare un sistema di qualità documentato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001, in cui il manuale della qualità, la Carta della Qualità dell'Offerta Formativa e la documentazione predisposta per singolo progetto divengono gli strumenti utilizzati per il raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevati.

A tal fine la Direzione si impegna attivamente:

- nella diffusione della presente carta della qualità del manuale della qualità e dei concetti in essa contenuti;
- nella divulgazione della politica della qualità e della mission a tutte le risorse dell'ente
- nella definizione di obiettivi di qualità per i vari livelli dell'organizzazione
- nella messa a disposizione delle risorse necessarie all'espletamento delle diverse attività
- nella definizione di indicatori di efficacia e di efficienza per tutti i suoi processi
- nel rispetto dei requisiti espressi e non dei propri clienti
- nel rispetto dei requisiti cogenti tra i quali quelli stabiliti dalle diverse regioni per la disciplina dell'accesso ai finanziamenti pubblici

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### **Informazioni generali sui servizi formativi offerti:**

#### Tipologia di attività

Attraverso le sue proposte formative, la FONDAZIONE AGIDAE LABOR 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.

#### Tipologia di destinatari

Fondazione Agidae Labor promuove progetti di formazione rivolti:

- Ad AGIDAE (Associazione Gestori Istituti Dipendenti dall'Autorità Ecclesiastica) intesa come associazione che, riunendo circa 3.000 istituzioni ecclesiali su tutto il territorio nazionale aventi un numero di dipendenti che oscilla tra le 90.000 e 100.000 unità, svolge un ruolo determinante nella rilevazione dei fabbisogni formativi e nella promozione della formazione dei Gestori degli Istituti (ovvero gli *imprenditori*) e dei loro dipendenti
- agli istituti religiosi che ricercano risposte formative per adeguare o mantenere la propria competitività sul mercato
- ai singoli lavoratori che vogliono accedere individualmente a percorsi formativi di ri/qualificazione ed aggiornamento professionale
- al mondo imprenditoriale che ha necessità di formare/aggiornare il proprio personale.

#### Dotazione di risorse professionali

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



Le scelte che Fondazione Agidae Labor opera in merito alle risorse sono rivolte all'inserimento ed allo sviluppo in termini di competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi della FONDAZIONE AGIDAE LABOR.

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

Le risorse umane Fondazione si distinguono in

- Interne (vincolate, cioè, da un rapporto di subordinazione)
- Esterne (coinvolte di volta in volta nelle diverse attività formative che la Fondazione Agidae Labor pone in essere)

Sia per le prime che per le seconde Fondazione Agidae Labor individua dei requisiti minimi di accesso che – nello specifico - sono:

- ❖ Livello di istruzione
- ❖ Esperienza lavorativa

Lo strumento attraverso il quale la Direzione valuta tali requisiti è il curriculum vitae et studiorum.

Le risorse professionali interne sono 3 e coprono le funzioni di Segreteria, Qualità, Analisi del Fabbisogno, Progettazione, Erogazione, Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione, invece, ha al suo interno, le funzioni di Direzione e di Responsabile Amministrativo.

Alle risorse professionali esterne – invece – FONDAZIONE AGIDAE LABOR ricorre per i servizi di Docenza, Tutoraggio, Consulenza e per tutte le necessità connesse con lo svolgimento dell'intervento formativo.

#### Dotazione di risorse logistico-strumentali

La FONDAZIONE AGIDAE LABOR dispone di:

- Ufficio di segreteria
- Aula didattica: si tratta di un'ampia aula didattica capace di ospitare fino a 35 corsisti e dotata di tutte le attrezzature didattiche necessarie per una ottimale gestione dei corsi (lavagna a fogli mobili, lavagna luminosa, videoproiettore)
- Aula informatica: laboratorio dotato di: 15 postazioni PC con accesso ADSL ad Internet, scanner, videoproiettore, stampanti, lavagne a fogli mobili e luminose, attrezzature di rete, Server, ecc.

A seconda delle esigenze specifiche di ogni intervento formativo la FONDAZIONE AGIDAE LABOR individua sul territorio sedi idonee allo svolgimento delle attività. Prima dell'erogazione vengono acquisiti tutti i documenti relativi ai luoghi di svolgimento delle azioni formative.

La funzionalità è subordinata all'efficienza dei seguenti strumenti:

- Hardware
- Software
- Attrezzature varie (lavagne luminose, telefoni, fax, fotocopiatrici, ecc..)

Gli ambienti di lavoro utilizzati dalla FONDAZIONE AGIDAE LABOR sono conformi alle vigenti leggi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81). La FONDAZIONE AGIDAE LABOR 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

Se richiesto dal destinatario del servizio formativo offerto, FONDAZIONE AGIDAE LABOR si impegna a consegnare – 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

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

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.

### PIANO DI MIGLIORAMENTO 2017/2018

PROCESSO	ATTIVITÀ	OBIETTIVO	STRATEGIA	STRUMENTI	INDICATORE DI RIFERIMENTO	RISORSE ED AREE COINVOLTE
<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	Amministrazione/ Erogazione	MANTENERE GLI ACCREDITAMENTI DI LABOR PRESSO MINISTERO ISTRUZIONE E REGIONE LAZIO	Monitoraggio del sistema	Attività di auditing interno	Rinnovo dell'accreditamento e della certificazione qualità	tutte
	Erogazione/ Amministrazione	Migliorare il controllo di gestione aziendale	n. 1 sessione al mese di review sul sistema e sulla documentazione con il Consulente Dott. Paolo Saraceno  Contabilità per centri di costo	Piano finanziario + monitoraggio gestionale + software	Corrispondenza tra contabilità analitica e bilancio d'esercizio Tracciabilità dei singoli costi	Tutte
	Erogazione/ Amministrazione	Mantenere la soglia di rendicontazione	Incrementare funzionalità del software gestionale	Piano finanziario + monitoraggio gestionale + software	Percentuale di rendicontazione >90%	Tutte
	Progettazione Amministrazione e Erogazione	Migliorare la gestione delle iscrizioni e dei dati relativi a corsisti	Gestione unitaria di tutti i fruitori dei servizi di labor	<b>NUOVO SITO</b>	Possibilità di fare query specifiche per l'estrazione di dati	PL
	Progettazione e ed Erogazione	RENDERE PIÙ VISIBILE L'OFFERTA FORMATIVA	AMPLIARE L'UTILIZZO DEI MEZZI DI COMUNICAZIONE	Media plan	Numero di annunci/comunicati stampa pubblicati sui media, relativi al mondo Agidae	DIR PL

<b>MISURAZIONE, ANALISI, MIGLIORAMENTO</b>	<b>Progettazione ed Erogazione</b>	ALLARGARE LE FONTI DI FINANZIAMENTO DI LABOR	PROMUOVERE NUOVE TIPOLOGIE DI PROGETTO E DIVERSIFICARE LE FONTI DI ENTRATA	individuare nuovi programmi di finanziamento oltre il fonder	ALMENO 1 PROGETTO TRA nuovi bandi Regione Lazio e NUOVA PROGRAMMAZIONE EUROPEA	DIR PL	
	<b>Auditing interno</b>	n. ac chiuse tra un audit e l'altro = 100%	Presenza in carico da parte di RSQ degli output degli audit entro e non oltre i 2 mesi dal rilievo	Ac	%	DIR RSQ	
	<b>Soddisfazione cliente</b>	<b>Soddisfazione cliente</b>	MANTENERE LIVELLO DI SODDISFAZIONE OLTRE LA SOGLIA DI ACCETTABILITÀ (>75%)	Calibrare gli items rispetto al reale interesse di Fondazione Agidae Labor in ordine alla soddisfazione del cliente	Questionario di customer satisfaction	>75%	DIR RSQ
			Mantenere livello della soddisfazione del committente >75%	Distribuire apposito questionario nei corsi on demand	Questionario di customer della committenza	>75%	
			Acquisire il dato sintetico in relazione alla customer	Elaborare uno strumento di sintesi	Singole elaborazioni della customer	>75% sull'elaborazione statistica sintetica	DIR RSQ PL
	<b>Monitoraggio dell'apprendimento</b>	Registrare – secondo opportune modalità singolarmente individuate – l'efficacia delle azioni formative	Valutare l'incremento di competenze	Questionari Laboratori/ altri strumenti	% risposte esatte o qualità esercitazioni laboratoriali	DIR RSQ PL	
	<b>Monitoraggio dell'erogazione</b>	Inserire a sistema la registrazione sistematica dei dati annuali sull'attività	Valutare l'incremento dell'attività annuale in termini di: n. ore erogate, n. interventi, n. partecipanti totali e per corso.	Foglio di lavoro connesso con il registro delle offerte	Sommatoria	DIR RSQ PL	

### LIVELLO PREVENTIVO

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità di Fondazione Agidae Labor.

Fondazione Agidae Labor considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

Fondazione Agidae Labor adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per Fondazione Agidae Labor "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto organizzativo dell'azienda stessa così come raffigurato dal flusso che segue.



Al fine dell'identificazione dei rischi e delle opportunità si parte dall'analisi di contesto elaborata con la SWOT ANALYSIS. Tutti gli aspetti considerati rilevanti per il sistema vengono posti in relazione con le esigenze degli Stakeholder.

I fattori di contesto esterno ed interno sono oggetto di riesame periodico (in sede di Riesame della Direzione) per valutare se gli stessi mantengono il carattere di priorità/rilevanza/influenza sugli obiettivi considerati strategici per FONDAZIONE AGIDAE LABOR.

La correlazione tra fattori di contesto, esigenze delle parti interessate permette l'identificazione di:

- rischi con effetti negativi (minacce)
- opportunità con potenziali effetti positivi.

#### Soddisfazione del cliente

La FONDAZIONE AGIDAE LABOR predispone questionari di soddisfazione che vengono somministrati ai fruitori del servizio formativo e ai committenti. I questionari contengono informazioni relative alla docenza, alla logistica, ai contenuti, ai supporti didattici forniti o utilizzati dai docenti e alla percezione soggettiva dell'apprendimento. Dall'esame e dalla valutazione di tali questionari derivano delle informazioni e dei dati utili per il miglioramento del servizio erogato.

Le funzioni preposte alla valutazione oggettiva degli esiti della customer satisfaction sono Resp Progettaz, alla Direz, a Rsq, a Resp Comunicaz e Analisi Fabbisogni): egli valuta positivi solo i questionari che presentano un valore medio non inferiore al ranking "accettabile" (compreso fra 3 e 4).

La somministrazione dei questionari può avvenire anche *in itinere* (oltre che alla fine) ma solo quando la durata dell'intervento formativo lo consente.

Eventuali non conformità che dovessero emergere durante tale attività sono gestite attraverso lo strumento dell'azione correttiva che permette un maggiore controllo del sistema

Il Responsabile dell'area progettazione analizza i questionari ricevuti e, nel caso in cui rilevi particolari criticità, invia segnalazione al Responsabile progetto che, a sua volta, inoltra i feedback finali alla Direzione ed al Responsabile Qualità.



### Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive interne (audit) sono realizzate almeno una volta l'anno per verificare l'applicazione del sistema ed intervenire su reali o potenziali non conformità che potrebbero inficiare la qualità del servizio.

Esse sono condotte e pianificate tenendo conto dello stato e dell'importanza delle aree e delle attività oggetto di verifica.

Le attività di verifica ispettiva interna sono condotte da personale autonomo ed indipendente rispetto all'area o all'attività verificata.

Il piano delle verifiche ispettive interne, emesso dal responsabile assicurazione qualità, è trasmesso alla Direzione ed a tutti i Responsabili d'area.

Il responsabile del team di valutazione predispose il piano ed il programma dell'audit da inviare al Responsabile dell'area sottoposta a verifica prima della data di svolgimento dello stesso.

Il programma dell'audit interno comprende :

1. *La riunione di apertura*
2. *La conduzione della verifica vera e propria con la raccolta e registrazione delle evidenze oggettive*
3. *La riunione di riesame del team di verifica*
4. *La riunione di chiusura*

L'output di tale attività (internal auditing) è rappresentato da un rapporto cartaceo contenente note di Non conformità o Osservazioni che rappresentano per la Fondazione Agidae Labor il punto di partenza per la messa in atto di una serie di azioni miranti a correggere o prevenire deficit dell'intero sistema di gestione.

### Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

FONDAZIONE AGIDAE LABOR, oltre all'accertamento di non conformità/osservazioni riconducibili allo svolgimento di audit di terza parte (da parte di Odc) o di internal auditing (verifiche ispettive interne), prevede la segnalazione di anomalie/reclami da parte di:

1. risorse interne
2. fruitori del servizio

Nel primo caso le anomalie sono formalizzate sul mod. "Rilevazione di anomalia su prodotti/attività" e comunicate al Responsabile d'area interessato che provvede a trasmettere il mod. di cui sopra al Responsabile qualità.

Nel caso, invece, di anomalie segnalate dai fruitori del servizio (i clienti) il Responsabile d'area, prima di procedere alla trasmissione delle stesse al Responsabile qualità ed al Responsabile Cliente, deve farsi carico di formalizzare tali anomalie sul modello "Segnalazione di anomalia da parte del cliente".

Il Responsabile qualità ed il Responsabile Cliente provvedono alla classificazione dell'anomalia segnalata, secondo i criteri di classificazione delle non conformità/osservazioni per come indicati nel manuale di qualità.

In considerazione delle attività svolte dalla FONDAZIONE AGIDAE LABOR, è previsto che le non conformità possano derivare/scaturire anche dal mancato rispetto delle specifiche contrattuali e progettuali definite con il cliente, ovvero con il soggetto incaricato della realizzazione delle attività.

Una fase/processo/attività è giudicata non conforme quando:

- a) non rispetta le specifiche contrattuali definite con il cliente
- b) non è conforme alle indicazioni riportate nei piani di progetto e/o nei piani della qualità

### Trattamento delle non conformità/osservazioni

Una volta classificata la non conformità/osservazione, il Responsabile qualità, di concerto con il Responsabile d'area interessato, avvia le attività per l'attuazione delle azioni correttive/preventive quando ritenute necessarie.

### Analisi dei dati

In conformità con gli obiettivi complessivi di qualità della FONDAZIONE AGIDAE LABOR, è indispensabile monitorare statisticamente le non conformità riscontrate ed accertate per individuare dati relativi a:

- caratteristiche ed alla conformità dei processi e dei servizi
- grado di soddisfazione del cliente
- tipologie, frequenza e gravità delle non conformità.

L'attività di monitoraggio e misurazione dei processi permette alla FONDAZIONE AGIDAE LABOR di programmare le opportune azioni correttive/preventive e gli interventi di miglioramento del sistema di gestione per la qualità, al fine di rimuovere definitivamente le non conformità riscontrate ed accertate.

L'analisi dei dati è finalizzata anche all'acquisizione di elementi utili per la misurazione dell'efficacia dei processi, in primis quelli relativi alla progettazione ed all'erogazione dei servizi compresi nello scopo di applicazione del sistema qualità aziendale. Ciò al fine di consentire all'organizzazione di disporre di ulteriori elementi per migliorare il proprio sistema qualità aziendale.

### Azioni correttive

La Direzione effettua un'analisi annuale delle non conformità, accertate e registrate, evidenziando con il Responsabile qualità, le cause, i processi e le modalità di correzione/prevenzione.

Fondazione Agidae Labor individua diverse tipologie di azioni correttive:

1. azioni correttive adottate a seguito di verifica ispettiva interna, o anche a seguito di visita da parte di organismo di certificazione;
2. azioni correttive adottate sulla base della rilevazione di anomalie segnalate dall'interno e dall'esterno.
3. azioni correttive adottate sulla base del riscontro di anomalie su fasi/processi/ attività relativi ad uno specifico progetto/commissa (mancato rispetto delle specifiche contrattuali definite con il cliente e/o delle indicazioni riportate nei piani di progetto e/o nei piani della qualità). In tali casi, le fasi/attività possono:
  - a) essere rielaborate per soddisfare i requisiti specificati
  - b) essere accettate previo apporto delle opportune modifiche
  - c) essere rifiutate (in tali casi si provvederà a richiedere la rielaborazione della fase/attività)

### Modalità di controllo dell'efficacia delle azioni correttive

Un'azione correttiva è giudicata efficace quando la causa della non conformità rilevata è stata rimossa nei tempi e secondo le modalità concordate tra il Responsabile assicurazione qualità ed il Responsabile d'area interessato, e ne è stata accertata la non ricorrenza.

Il Responsabile assicurazione qualità è responsabile del monitoraggio dell'efficacia delle azioni correttive. La registrazione dell'efficacia delle azioni correttive intraprese avviene nella Sezione B dei modelli "Rilevazione di anomalia da parte di risorsa interna" e "Segnalazione di anomalia da parte di cliente".

### Azioni preventive

Ai fini della prevenzione circa l'insorgere di potenziali cause di non conformità, la FONDAZIONE AGIDAE LABOR pone in essere le cosiddette azioni preventive.

Tale sistema di prevenzione assicura un costante e continuo monitoraggio di tutte le attività svolte da FONDAZIONE AGIDAE LABOR.

Tutte le informazioni attinenti alle azioni preventive intraprese vengono registrate sul modello "Registrazione delle azioni preventive" e sottoposte alla Direzione durante l'attività di riesame per la relativa approvazione.

Successivamente all'approvazione, sullo stesso modello di registrazione dell'azione preventiva, ciascuna risorsa interessata provvederà ad apporre la propria firma quale evidenza dell'avvenuta presa visione.

#### Modalità di controllo dell'efficacia delle azioni preventive.

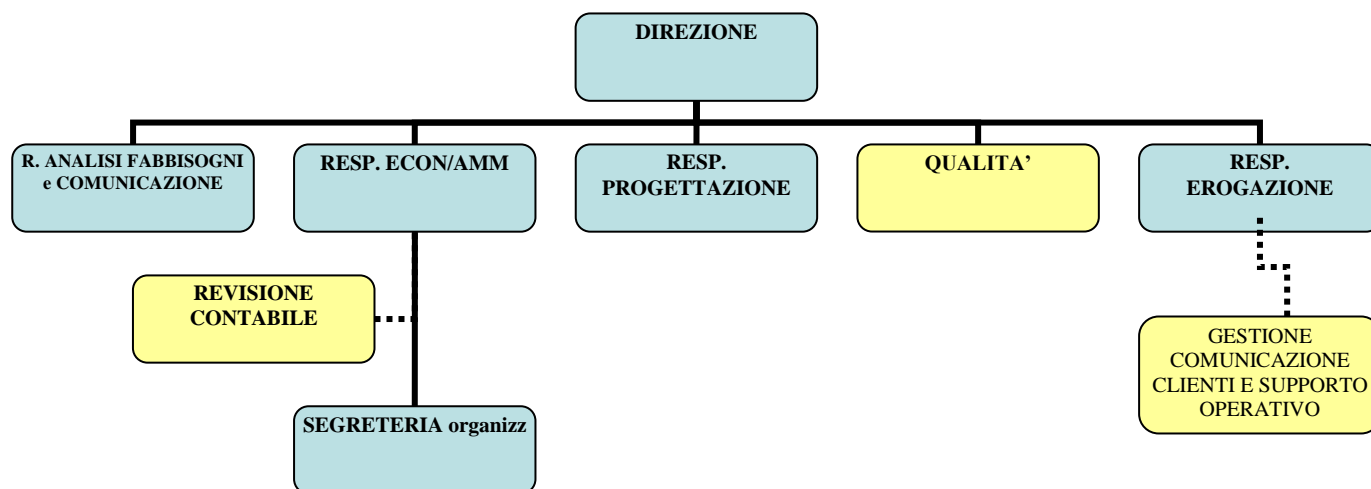
Un'azione preventiva è giudicata efficace quando non si registrano situazioni di non conformità. A tal fine, il Responsabile assicurazione qualità effettua un monitoraggio annuale per verificare l'efficacia delle azioni preventive intraprese e, qualora si renda necessario, ad effettuare una rivisitazione della documentazione del sistema qualità.

L'efficacia delle azioni preventive è registrata sul mod. "registrazione delle azioni preventive".

### DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI

Di seguito si riporta l'organigramma funzionale:

#### ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E DESCRIZIONE DEI PROCESSI, RUOLI, RESPONSABILITA' E COMPITI



### Matrice funzioni/attività

FUNZIONI / ATTIVITÀ	Direzione	Qualità	Progett.ne	Erogazione	Analisi Fabbisogno e Comunicazione	Resp. Econ/ Amm	Segreteria Organizzativa
Responsabilità della direzione e organizzazione	X						
Obiettivi e pianificazione della qualità	X						
Riesame da parte della direzione	X						
Gestione delle risorse economiche	X					X	X
Comunicazione					X		
Sistema di gestione per la qualità		X					
Processi relativi al cliente	X		X	X	X		
Progettazione e sviluppo			X	X			
Produzione ed erogazione di servizi			X	X			
Controllo amministrativo						X	
Approvvigionamenti	X					X	X
Misurazione e monitoraggio	X	X	X	X			
Verifiche ispettive interne		X					
Gestione delle non conformità		X	X				
Azioni correttive e preventive	X	X					
Pianificazione per il miglioramento continuo	X		X				
Analisi dei dati		X	X		X	X	
Soddisfazione del cliente	X	X			X		

#### **POSIZIONE: RESPONSABILE DIREZIONE**

**SCOPO:** pianificazione strategica, programmazione e gestione attività dell'azienda

#### **CONTENUTI :**

- Definisce la politica e la pianificazione della qualità, nonché gli obiettivi di qualità, garantendo la disponibilità delle risorse umane, materiali e finanziarie per la concreta realizzazione degli stessi
- Verifica la conoscenza, la condivisione e la corretta attuazione della politica per la qualità a tutti i livelli di Fondazione Agidae Labor, anche attraverso i riesami sistematici dell'organizzazione
- Definisce responsabilità e ruoli dell'organizzazione
- Effettua il riesame da parte della Direzione
- Effettua il riesame del contratto
- Effettua il riesame delle offerte e dei contratti
- Firma gli ordini di acquisto
- Pianifica – sulla base delle informazioni acquisite dal Responsabile della Progettazione - le azioni per il miglioramento continuo



- Definisce il programma di formazione ed addestramento di concerto con il Responsabile Qualità.
- Gestisce il personale
- Coordina e gestisce le risorse umane, economiche, organizzative e informative
- Gestisce – attraverso il Responsabile della Progettazione e Comunicazione - le relazioni con l'esterno, vale a dire imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale
- Definisce le strategie organizzative, finanziarie e commerciali
- Verifica il rispetto dei requisiti cogenti che regolano l'attività di Fondazione Agidae Labor, con particolare riferimento alla normativa locale in materia di accreditamento delle sedi formative.

#### **POSIZIONE: QUALITA'**

**SCOPO:** Supportare la Direzione e l'AREA PROGETTAZIONE nel coordinamento di tutte le attività di FONDAZIONE AGIDAE LABOR al fine di garantire la rispondenza ai requisiti del Sistema Gestione Qualità

#### **CONTENUTI:**

- Sovrintende alla stesura e all'aggiornamento della documentazione del Sistema Gestione Qualità
- Gestisce la documentazione del Sistema Gestione Qualità
- Effettua l'analisi e il trattamento delle non conformità
- Promuove, programma ed effettua le verifiche ispettive interne comunicandone i risultati alla Direzione
- Assicura l'applicazione delle istruzioni operative e delle metodologie contenute nella documentazione del Sistema Gestione Qualità
- Riferisce alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione e su ogni esigenza di miglioramento

#### **POSIZIONE: RESPONSABILE PROGETTAZIONE**

**SCOPO:** Tenere sotto controllo e verificare tutte le attività legate direttamente o indirettamente alla progettazione dei servizi formativi al fine di assicurare il soddisfacimento dei requisiti specificati e definiti con il cliente e di quelli contenuti nei bandi formativi

#### **CONTENUTI:**

- Provvede all'elaborazione e all'aggiornamento dei piani per ciascun'attività di progettazione di servizi formativi
- Propone alla Direzione le risorse da impiegare in ciascun'attività di progettazione
- Acquisisce le informazioni necessarie ai fini dello sviluppo delle attività di progettazione di corsi e servizi formativi.
- Provvede all'elaborazione e all'aggiornamento dei piani di erogazione
- Propone alla Direzione le risorse da impiegare in ciascun'attività definita nel piano di erogazione.

#### **POSIZIONE: RESPONSABILE EROGAZIONE**

**SCOPO:** gestire la realizzazione delle attività formative secondo criteri di efficienza ed efficacia

#### **CONTENUTI:**

- pianifica il processo di erogazione
- gestisce le risorse umane tecnologiche e finanziarie del processo
- gestisce le relazioni con la committenza
- monitora e valuta le azioni e i suoi risultati



**POSIZIONE: RESPONSABILE GESTIONE ECONOMICA-AMMINISTRAZIONE**

**SCOPO:** Gestione ed alimentazione del sistema di contabilità aziendale, gestione e rendicontazione progetti

**CONTENUTI:**

- Provvede alla predisposizione della documentazione per la gestione degli acquisti
- Collabora alla stesura del piano finanziario dei progetti
- Controllo delle fatture dei fornitori ed emissione delle fatture destinate ai clienti relative ai servizi prestati
- Provvede alla gestione amministrativa dei progetti e alla rendicontazione dei costi

**POSIZIONE: RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI E COMUNICAZIONE**

**SCOPO:** analizzare i fabbisogni formativi dei potenziali utenti e promuovere l'attività dell'ente

**CONTENUTI:**

- Predisporre e definisce gli strumenti più idonei per la diffusione dei risultati e delle attività di FONDAZIONE AGIDAE LABOR
- Garantisce un'informazione diffusa ed estesa a tutte le risorse anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici
- Analizza i settori di riferimento e i bisogni professionali
- Individua e legge analiticamente i fabbisogni formativi

**CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La diffusione della presente Carta di Qualità, della Politica e degli obiettivi avviene attraverso:

- la pubblicazione sul sito dedicato di FONDAZIONE AGIDAE LABOR ([www.agidaelabor.it](http://www.agidaelabor.it));
- la messa a disposizione negli uffici di segreteria;
- la diffusione nelle sessioni di formazione e nelle riunioni periodiche;
- la pubblicazione su periodici di settore (*Documenti Agidae*)

Attraverso un forum presente sul sito di Fondazione Agidae Labor si rilevano anche informazioni di feedback e reclami e si dà conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione del cliente.

E' attraverso tali canali che la Carta viene diffusa ed è revisionata con cadenza annuale in occasione del Riesame che la Direzione di Fondazione Agidae Labor realizza per verificare l'efficacia del sistema.

Lo stato di revisione vigente della Carta è riportato sulla copertina ed in calce ad ogni pagina con data di emissione e numero di edizione.

Roma, 8 GENNAIO 2018

LA DIREZIONE  
Suor Maria Annunciata Vai

IL RESPONSABILE QUALITA'  
Patrizia Nigrelli