

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ASSIMPIANTI SERVIZI SRL, è deputata a rendere servizi di natura formativa volti a far accrescere la conoscenza di processi metodologici che incrementino l'operatività e la qualità delle aziende e del capitale umano in esse inquadrato.

Pertanto, Assimpianti Servizi, società di servizi di una associazione imprenditoriale di categoria conformemente alla costante politica associativa finalizzata ad ottenere prestazione adeguate alle esigenze del settore nel quale opera e, più in generale, a tutte le parti interessate, siano esse strutture pubbliche o soggetti privati, si impegna ad attivare, mantenere e migliorare il proprio Sistema di gestione della Qualità con l'obiettivo di avviare un costante e continuo processo di miglioramento.

A tale scopo, la società si è dotata di un proprio Sistema di Gestione della Qualità rispettoso delle disposizioni previste dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Livello strategico

Assimpianti Servizi, quale società di servizi dell'associazione, ha fra le *mission* la promozione e l'erogazione di servizi formativi in favore sia delle imprese associate sia delle imprese non associate che, tuttavia, desiderano innalzare la formazione del proprio personale ed investire su di essa.

La dotazione della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, consente alle imprese beneficiarie della formazione la certezza dello standard qualitativo dei processi formativi attuati nonché l'evidenza della validità dell'offerta formativa erogata.

I principi permanenti alla base della politica per la Qualità di Assimpianti Servizi prevedono la condivisione, il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale per l'efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo i requisiti presenti nella norma ISO 9001: 2015.

Tali principi, base della politica per la Qualità, sono:

- la soddisfazione delle parti interessate, dove per parti interessate si intendono i clienti pubblici e privati, l'utenza, il personale, la collettività, i fornitori e la Dirigenza della società;
- il rispetto del quadro strutturale di riferimento, ossia dei requisiti contenuti in direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili;
- il coinvolgimento di tutto il personale;
- il miglioramento continuo;
- l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione dei servizi.

Assimpianti Servizi ha maturato negli anni interrelazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio, attraverso contatti periodici con Aziende, Istituzioni scolastiche e altri Organismi di formazione, Università, Associazioni datoriali e Parti sociali, Servizi Sociali, Associazioni di volontariato, Terzo Settore.

Livello organizzativo

Assimpianti Servizi assicura che i requisiti del Cliente/Committente siano definiti e soddisfatti, allo scopo di accrescere la soddisfazione dello stesso.

La soddisfazione dei requisiti è garantita dall'adozione del sistema conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015; tra l'altro, l'attenzione focalizzata al Cliente, che contraddistingue tutti i processi del Settore, si evidenzia nella preventiva definizione e nel successivo riesame dei requisiti relativi al servizio, nonché nel monitoraggio della soddisfazione delle parti interessate.

Pertanto, Assimpianti effettua un'attività di progettazione ed erogazione di corsi finanziati e non, destinati sia alle imprese associate sia agli operatori economici non associati, i quali attengono, principalmente, alle seguenti tematiche:

- Organizzazione aziendale
- Sicurezza

- Qualità
- Appalti
- Gestione
- Attività specialistiche
- Norme CEI
- Norme UNI
- Leggi di Settore.

A tale scopo, Assimpianti si avvale della collaborazione di docenti specializzati in ambito medico e di sicurezza sul lavoro, nel settore ingegneristico e tecnico, nel comparto legale-amministrativo.

Essi, in particolare, hanno il compito di erogare la formazione, di curare le registrazioni associate all'erogazione della formazione, di valutare l'efficacia del processo di erogazione, di rilevare e valutare il grado di apprendimento, di elaborare l'eventuale materiale didattico destinato all'Utenza, di certificare, ove previsto, la frequentazione del corso da parte dei discenti.

A disposizione di Assimpianti Servizi vi sono alcuni locali della sede adibiti ad aule di formazione dotate di strumenti tecnici e tecnologici adeguati.

Da ultimo, Assimpianti Servizi si rende disponibile una sintetica copia della documentazione che esplicita il servizio formativo offerto.

Livello operativo

Assimpianti Servizi, al fine di soddisfare e di perseguire le finalità formative, attua il Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

In particolare, i processi di erogazione dei servizi posti in essere dalla società sono quelli tipici delle organizzazioni operanti nell'ambito della formazione; in tal senso, Assimpianti Servizi progetta ed eroga azioni formative finanziate da Committenti-Finanziatori sia pubblici che privati attraverso bandi di gara ("formazione a bando"), azioni formative mirate a soddisfare le specifiche esigenze di un Committente ("formazione su commessa") ed azioni formative derivanti dai bisogni dell'ambiente nel quale l'Associazione opera ("formazione a catalogo").

A tal fine, Assimpianti Servizi ha provveduto a:

- identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione della Qualità e per la loro applicazione nell'ambito delle attività che svolge, includendo i processi direzionali, operativi, di supporto e di misurazione al fine di pervenire ad un miglioramento continuo delle prestazioni;
- stabilire la sequenza e le interazioni dei suddetti processi;
- stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare il loro efficace funzionamento e controllo con la predisposizione di procedure operative e istruzioni;
- assicurare la disponibilità delle risorse tecnologiche, umane ed economiche, necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi definendo ed assegnando, nell'ambito della struttura organizzativa, le responsabilità specifiche. Ha inoltre definito le modalità di comunicazione per assicurare il flusso delle informazioni a supporto della gestione di tali processi;
- definire le responsabilità e le modalità per assicurare il monitoraggio, le misurazioni e l'analisi dei processi;
- definire le responsabilità e le modalità di attuazione delle azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Gli obiettivi sono espressi in termini di risultati da raggiungere e da misurare e di traguardi temporali da rispettare e sono trasmessi ai livelli organizzativi interessati per il loro conseguimento.

In un apposito documento di pianificazione, gli obiettivi sono espressamente individuati e assegnati alle risorse competenti, per conseguire il miglioramento del sistema e la Qualità del servizio, coerentemente con i principi contenuti nella Politica per la Qualità.

Tali obiettivi sono inoltre esplicitati e declinati a livello di singoli processi o di funzioni interessate. Tutti gli obiettivi sono inoltre monitorati per mezzo di idonei indicatori che consentono di valutare i risultati raggiunti e di raffrontarli con i valori attesi.

Assimpianti Servizi, pertanto, assicura che siano anche disponibili le risorse necessarie per un efficace conseguimento degli obiettivi e per garantire un livello qualitativo della formazione.

Periodicamente, sono effettuati, da parte della Dirigenza, appositi riesami volti a verificare il perseguimento degli obiettivi nonché a valutare l'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità, la sua efficacia, idoneità ed adeguatezza e per accertarsi che le risorse impegnate siano adeguate alle necessità sotto il profilo professionale e tecnologico.

Detto riesame prevede una relazione predisposta dal Responsabile Gestione Qualità tesa ad incrementare l'efficacia del riesame la quale prende in considerazione i seguenti argomenti:

- i risultati desumibili dalle verifiche ispettive siano esse interne che esterne;
- i risultati delle informazioni di ritorno dal Cliente, ivi inclusi gli eventuali reclami;
- i risultati derivanti dalle analisi relative alla misurazione dell'efficacia dei processi e della conformità dei servizi;
- i risultati relativi alla valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- la verifica dello stato di attuazione delle decisioni prese nel corso delle precedenti riunioni;
- le eventuali modifiche, siano esse originate da fenomeni interni che esterni al Settore, che potrebbero influenzare il sistema;
- le eventuali proposte di miglioramento formulate;
- i risultati di analisi statistiche dei dati;
- l'analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi definiti;
- l'analisi delle problematiche relative alla adeguatezza della documentazione del sistema;
- i risultati riguardanti l'efficacia di interventi di formazione.

Livello preventivo

Al fine di controllare e monitorare il funzionamento e l'efficacia del processo formativo nonché l'aderenza dello stesso alle disposizioni del proprio Sistema di Gestione della Qualità, Assimpianti Servizi ha posto in essere un idoneo *iter* di verifica che prevede un riesame dei processi formativi utilizzati.

A tal riferimento, il riesame – effettuato dalla Direzione Generale e dal Responsabile del processo di direzione di concerto con il Responsabile della Gestione della Qualità e con il Responsabile del processo di progettazione - si sostanzia nell'analisi delle verifiche ispettive condotte, nell'analisi delle informazioni ricevute dai Clienti/Utenti e degli eventuali richiami, dal controllo sul rispetto delle norme previste dal Sistema di Gestione della Qualità, nella predisposizione di azioni e strategie correttive per far fronte ed eventuali inefficienze, nel miglioramento di pratiche già in essere.

Unitamente al *suesposto iter* di riesame, la società predisponde delle schede che invia ai Clienti/Utenti nelle quali si richiede agli stessi una valutazione dell'offerta formativa erogata.

Detto documento, peraltro, divengo oggetto di studio e di analisi in sede di riesame.

Condizioni di trasparenza

Assimpianti Servizi, per assicurare un'efficace ed adeguata offerta formativa, ha l'incarico di assicurare che tutti i processi formativi siano pianificati e tenuti sotto controllo in conformità alle regole definite dalla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità. La società cura direttamente i rapporti con la tutta struttura al fine di promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente/Committente.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definire gli impegni, gli obiettivi di dettaglio e le risorse in funzione di garantire la qualità dell'offerta formativa;
- sovrintendere al coordinamento delle diverse strutture di Assimpianti Servizi con lo scopo di favorire l'interazione fra le risorse umane, tecnologiche e finanziarie riconducibili ai livelli organizzativi dell'Associazione;
- identificare e risolvere i problemi inerenti la Qualità con il supporto del Responsabile Gestione Qualità;
- collaborare con il Responsabile Gestione Qualità per l'attuazione e l'adeguatezza del sistema;

- approvare determinate proposte di azioni correttive e preventive;
- approvare il programma delle verifiche ispettive interne, eseguire le verifiche ispettive interne nell'Area Gestione Qualità;
- esaminare sistematicamente la documentazione relativa a non conformità, verifiche ispettive, reclami e informazioni di ritorno dai Clienti al fine di rilevare situazioni pregiudizievoli per la Qualità;
- gestire i rapporti con i Clienti/Committenti.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- effettuare piani finanziari;
- coordinare e gestire gli eventi di natura contabile, tributaria, fiscale, di rendicontazione, le relative registrazioni ed adempimenti, limitatamente al Settore;
- verificare la situazione creditoria-debitoria, gestione cassa, tutela dei crediti, limitatamente al Settore;
- identificare le infrastrutture ed il loro stato di manutenzione;
- definire e registrare la cadenza della manutenzione ordinaria delle infrastrutture;
- verificare l'esecuzione delle attività di manutenzione secondo quanto programmato;
- richiedere alla Direzione l'autorizzazione all'effettuazione di attività di manutenzione straordinaria;
- sottoporre alla Direzione eventuali necessità di acquisto di nuove infrastrutture ed in caso di assegnazione delle stesse, provvedere alla loro identificazione, registrazione e definizione dei programmi di manutenzione;
- provvedere a conservare i manuali d'uso delle attrezzature.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

- consultare ed analizzare le fonti di informazione e gli studi di settore al fine di individuare e i fabbisogni e delineare le conseguenti competenze professionali;
- elaborare e produrre, sulla base dei dati raccolti, uno studio sui bisogni formativi e sulle competenze professionali del settore;
- coordinare ed interagire con il responsabile del processo di formazione.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- consultare sistematicamente le fonti di informazione al fine di individuare possibili opportunità di formazione da proporre alla Direzione o da inserire nel Piano Industriale;
- esaminare le proposte di progettazione a lei formulate ed eventualmente proporle alla Direzione;
- predisporre e mantenere aggiornati i piani di progettazione;
- promuovere e partecipare ai riesami ed alle verifiche della progettazione
- in generale gestire l'intero processo di progettazione.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- verificare la disponibilità delle parti interessate e delle infrastrutture in relazione all'erogazione di un'azione formativa;
- predisporre e verificare il Piano della Qualità relativo all'azione formativa;
- in generale, assicurare la corretta gestione delle registrazioni associate all'erogazione di un'azione formativa;
- garantire la corretta effettuazione ed il controllo degli esiti relativi ai monitoraggi nella fase iniziale, in itinere ed a conclusione dell'azione formativa;
- provvedere alla predisposizione, all'aggiornamento ed all'archiviazione della documentazione relativa ai corsi di addestramento del personale;
- in generale gestire l'intero processo di erogazione.