

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
3. CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA DI GRUPPO MAURIZI SRL
 - 3.1 LIVELLO STRATEGICO
 - 3.2 LIVELLO ORGANIZZATIVO
 - 3.3 LIVELLO OPERATIVO
 - 3.4 LIVELLO PREVENTIVO
 - 3.5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA
 - 3.6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E DEI SOGGETTI COINVOLTI NELLA DIDATTICA

DATA	REV	OGGETTO	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
23.01.17	01	Prima emissione	Vinay	Vinay	D.Maurizi

1. SCOPO

Scopo della presente carta della qualità dell'offerta formativa è quello di esplicitare al sistema committente e a tutti i beneficiari gli impegni che la Gruppo Maurizi srl si assume a garanzia della trasparenza e della qualità dei servizi formativi stessi. Il presente documento si applica alle attività formative per l'accreditamento presso la Regione Lazio.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

1. Deliberazione 668 del 07.08.09 come modifica dell'allegato A del D.G.R. 968 del 29.11.07
2. Documenti relativi al campo di applicazione del presente documento, scaricabili dal sito di riferimento : <http://sac.formalazio.it/>
3. UNI UN ISO 9001 :2015 e UNI EN ISO 14001:2004
4. PGQ 7.3.2 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO : PROGETTAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE

3. CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA DI GRUPPO MAURIZI SRL

Leader di settore nei servizi di consulenza integrata per la Sicurezza Alimentare, Ambientale e sul Lavoro, Gruppo Maurizi S.r.l. nasce nel 2002 da Enoagricola per iniziativa del dott. Fernando Maurizi e, nel corso degli anni, affina le sue competenze e amplia il proprio ventaglio di offerta fino ad evolversi nelle tre realtà che oggi lo definiscono e caratterizzano. Da oltre 45 anni Gruppo Maurizi è al fianco dei propri clienti per tutti gli adempimenti, sia di legge che volontari, per la sicurezza alimentare, ambientale e nei luoghi di lavoro.

Gruppo Maurizi srl è formato da un team multidisciplinare di esperti altamente qualificati, pronti ad affiancare le aziende con interventi tempestivi e risposte chiare e puntuali ad ogni quesito ed esigenza.

Crea partnership con ognuno dei propri clienti, accompagnandoli nel percorso di business e crescendo insieme a loro in un percorso condiviso verso l'eccellenza.

Il Gruppo Maurizi lavora per garantire un servizio ad alto valore aggiunto, senza scendere a compromessi, e garantisce l'aggiornamento e la formazione continua dei propri professionisti, offrendo in ogni momento la sicurezza della professionalità.

Carta della qualità dell'offerta formativa ha lo scopo di esplicitare e descrivere al sistema committente e a tutti i beneficiari gli impegni che la Gruppo Maurizi srl assume nei loro confronti a garanzia della trasparenza e della qualità dei servizi formativi stessi. Questo viene articolato in base ai livelli strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e

standard specifici), e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari) e viene descritto di seguito.

3.1 LIVELLO STRATEGICO

POLITICA DELLA QUALITÀ: POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Direzione del **Gruppo Maurizi srl** intende dare formale rappresentazione ad una coerente politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza dei lavoratori secondo quanto previsto dalla normativa cogente e dagli standard volontari: ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001 nelle loro ultime versioni per i settori 35 (servizi) e 37 (formazione).

La presente politica si rivolge sia al personale interno sia ai propri interlocutori esterni (clienti, fornitori, Enti vari)

Principali aspetti ambientali significativi per l'organizzazione

- 1) Gestione Risorse: consumo carburanti di origine fossile
- 2) Gestione Risorse: consumo di energia elettrica
- 3) Inquinamento ambientale: produzione di rifiuti
- 4) Inquinamento ambientale: utilizzo sostanze chimiche

- Operare in conformità alla legislazione ambientale applicabile ai prodotti e processi aziendali. Laddove tali requisiti non esistano l'azienda si atterra a propri standard al fine di conseguire gli obiettivi globali che si è imposta
- Adottare un sistema di gestione ambientale volto al miglioramento dell'impatto ambientale delle attività dell'azienda
- Trattare i rifiuti ed i procedimenti promuovendo una efficace politica della prevenzione dell'inquinamento e della protezione dell'ambiente nei confronti dei suoi impatti negativi
- Ridurre il consumo di risorse
- Migliorare le prestazioni ambientali volte alla riduzione e prevenzione dell'inquinamento

Per la salute e la sicurezza sul lavoro

- Valutare i rischi di sicurezza e salute sul lavoro ed adottare le misure necessarie, fissando obiettivi di miglioramento dei livelli di sicurezza, in un'ottica di prevenzione degli infortuni e malattie professionali
- Sorvegliare adeguatamente l'andamento della salute dei lavoratori, al fine di prevenire i rischi connessi con le attività aziendali la tutela della SSL dei lavoratori, impegnandosi ad operare in conformità con le leggi, i regolamenti e le direttive (nazionali e comunitarie), inclusi tutti i requisiti sottoscritti dall'azienda con le parti interessate

- La promozione di programmi, obiettivi e traguardi che migliorino la sicurezza e la salute dei lavoratori, mettendo a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate
- L'individuazione di ogni intervento atto alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali, promuovendo ogni azione volta al miglioramento degli ambienti di lavoro e della SSL dei lavoratori attraverso il periodico riesame del DVR, coinvolgendo e consultando i lavoratori per mezzo dei loro rappresentanti per la sicurezza
- L'introduzione procedure per il costante controllo della SSL del personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie, incidenti o emergenze
- La consapevolezza di appaltatori e fornitori richiedendo loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza e ambiente adottati dall'azienda

Per la Qualità

- Migliorare l'efficacia dei processi aziendali e la soddisfazione del cliente mediante il continuo mantenimento e miglioramento di un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9001
- Soddisfazione della propria clientela mediante un approccio professionale, tempestivo, personalizzato e all'altezza delle aspettative
- Avere personale tecnico sempre aggiornato, reperibile e qualificato e pronto a rispondere alle nuove esigenze normative del settore

Il Gruppo Maurizi srl si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse umane e logistiche necessarie alla progettazione ed erogazione del servizio formativo per garantire sempre un alto livello di soddisfazione del Cliente. Gli obiettivi misurabili della qualità vengono stabiliti nell'ambito dei riesami periodici della qualità da parte della Direzione Aziendale e condivisi con tutto il personale.

MISSION

Aiutiamo concretamente i nostri partner nella conduzione della loro attività, trasformando i loro investimenti in Sicurezza in valore aggiunto per la loro impresa.

Solleviamo imprenditori e management dal peso della normativa cogente, sostenendoli negli adempimenti nelle loro aziende e del loro business.

Crediamo fortemente nella formazione delle persone quale veicolo per la crescita individuale professionale. Per questo diamo spazio e valore a tutto ciò che riguarda l'attività formativa e vi dedichiamo l'attenzione dovuta. Sosteniamo la diffusione del sapere e delle notizie mediante attività informative su temi specifici perché la condivisione della conoscenza porta alla crescita e allo sviluppo.

A questo scopo, tutti i docenti interni coinvolti nel servizio sono sottoposti a formazione continua, attraverso piani annuali di formazione, addestramento e sensibilizzazione. Vengono monitorati costantemente la soddisfazione dei discenti e il livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

3.2 LIVELLO ORGANIZZATIVO

AREE DI ATTIVITÀ

Gruppo Maurizi S.r.l. promuove e conduce attività formative nei seguenti settori:

- Formazione Superiore
- Formazione Continua
- Gestione ed elaborazione per proprio conto e/o terzi di servizi formativi

DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Gruppo Maurizi S.r.l. si avvale di risorse umane sia interne che esterne altamente qualificate in possesso di tutti i requisiti professionali richiesti dalla funzione. Tutti i requisiti delle risorse professionali impiegate nel servizio formativo vengono preventivamente valutati per l'inserimento, nel caso dei docenti nell'apposito Albo.

Per quanto riguarda i collaboratori esterni, questi vengono annualmente monitorati per la verifica del mantenimento della qualifica nell'Elenco dei Fornitori qualificati.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

Gruppo Maurizi S.r.l. dispone di un'aula didattica informatica, dotata di PC, tablet, schermo, connessione internet e stampante.

Dichiarazione della Società

Gruppo Maurizi S.r.l. garantisce la diffusione della Carta di Qualità e la contestuale diffusione delle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e di valutazione finale, e del valore assunto a seguito della valutazione dell'efficacia del processo formativo.

3.3 LIVELLO OPERATIVO

Vengono descritti di seguito ed attraverso la relativa tabella:

Fattori di Qualità

Sono gli elementi fondamentali da monitorare, in relazione alla gestione della qualità dell'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, risorse coinvolte). I fattori di qualità sono basati sui bisogni e sulle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori

Sono i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa utilizzati per programmare e controllare il presidio dei fattori individuati.

Standard di Qualità

Sono gli obiettivi specifici di qualità che Gruppo Maurizi S.r.l. si impegna a raggiungere, esplicitando le aspettative dei committenti e dei beneficiari.

Strumenti di Verifica

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

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'offerta	Risposta tempestiva alla richiesta di committenti/beneficiari	Tempo di risposta	n. 2 giorni definiti come target di risposta	Monitoraggio a campione dei tempi di risposta attraverso lo strumento dell'audit interno
Progettazione e analisi delle esigenze	Completezza	Numero di revisione necessari	Inferiori a 2	Monitoraggio a campione attraverso lo strumento dell'audit interno
	Rispetto dei tempi	Data di consegna	Rispetto della data di consegna indicata	Monitoraggio a campione attraverso lo strumento dell'audit interno
	Gestione non conformità	Numero di giorni tra la segnalazione della non conformità e la sua gestione	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Monitoraggio a campione attraverso lo strumento dell'audit interno per la rilevazione dei tempi di

				intervento per le azioni correttive
Erogazione dell'offerta formativa	Efficacia docenza e tutoring	Valutazione dei discenti tramite questionario	Giudizio buono/ottimo	Questionario di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Valutazione dei discenti tramite questionario	Giudizio buono/ottimo	Questionario di gradimento
Risultanze finali	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione dei discenti tramite questionario	Giudizio buono/ottimo	Questionario di gradimento
	Efficacia della didattica	Valutazione finale	Superamento dell'esame con almeno il 70% delle risposte esatte	Numero attestati conseguiti
	Risultanze delle qualifiche professionali	Rispondenza al requisiti di progetto relativi	Massimo 3 non conformità	Qualifica professionale
Rendicontazione	Rispetto dei tempi	Data di consegna	Rispetto della data di consegna indicata	Monitoraggio a campione attraverso lo strumento dell'audit interno
	Correttezza dei dati	Numero di revisione/correzione necessarie	Inferiori a 2	Monitoraggio a campione attraverso lo strumento dell'audit interno

3.4 LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità del Gruppo Maurizi S.r.l. è strutturato in modo da comprendere diverse procedure, parte delle quali sono volte a misurare, analizzare e migliorare continuamente il processo di erogazione del servizio in riferimento agli obiettivi definiti e a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Nello specifico il Gruppo Maurizi srl effettua:

- Monitoraggio e Gestione dei Reclami: questi vengono registrati e analizzati in modo da proporre l'azione correttiva adeguata al problema individuato, contribuire all'identificazione di azioni preventive.
- Audit interni: l'audit interno viene pianificato dal RSQ con lo scopo di verificare l'applicazione e l'efficacia del Sistema integrato di gestione, l'adeguatezza dell'intera struttura organizzativa. Dalle risultanze dell'audit viene valutata la possibilità di implementazione di eventuali ulteriori azioni preventive

- Gestione delle non conformità: le non conformità emerse vengono valutate e per ognuna di esse viene elaborata una correzione immediata e se del caso un'azione correttiva volta a eliminare la causa della non conformità stessa. Dall'analisi delle cause effettuate viene valutata la possibilità di implementare ulteriori azioni preventive necessarie.
- Riesami da parte della Direzione: attività effettuate dalla Direzione per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione Integrato a conseguire gli obiettivi stabiliti.
- Formazione, addestramento e sensibilizzazione alla corretta attuazione del Sistema di Gestione Integrato di tutte le funzioni e ruoli coinvolti.
- Distribuzione controllata di documenti di riferimento, procedure, istruzioni operative e modulistica del Sistema di Gestione Integrato a tutte le funzioni e ruoli coinvolti.

3.5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA VALIDAZIONE

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è emessa dal Responsabile di Gestione della Qualità e validata dalla Direzione Aziendale del Gruppo Maurizi srl e dallo stesso Responsabile di Gestione della Qualità.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La Carta di Qualità viene diffusa attraverso:

- Affissione nella bacheca della sede operativa di Gruppo Maurizi S.r.l.
- Pubblicazione sul sito web: www.gruppomaurizi.it
- Consegna del documento a tutto il personale impegnato nei ruoli del processo formativo.

REVISIONE PERIODICA

La Revisione della Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene effettuata annualmente in occasione dei Riesami della Direzione, in modo da assicurare l'idoneità, l'efficacia e la piena rispondenza agli ulteriori fabbisogni formativi emersi nel corso dell'anno.

3.6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione manutenzione e miglioramento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane

- Gestione dei rapporti con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego e attori locali
- Delega al RSQ la responsabilità e l'autorità di predisporre e monitorare un Sistema di Gestione al fine di verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le necessarie azioni di miglioramento.

Attività previste per il responsabile dei processi economico - amministrativi:

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante i processi di pertinenza e collaborazione con il Responsabile Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente per la loro gestione
- Applicazione e rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

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

- Diagnosi generale su quadro nazionale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante i processi di pertinenza e collaborazione con il RSQ per la loro gestione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- Progettazione di massima e di dettaglio dei servizi formativi
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione. I percorsi vengono definiti attraverso obiettivi, contenuti, e modalità nel rispetto dei requisiti e delle procedure previste
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborazione con il RSQ nella loro gestione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

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

- Pianificazione del processo di erogazione nel rispetto delle procedure previste

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborazione con il RSQ nella loro gestione
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

Attività effettuate dai docenti:

- Erogazione delle attività formative nel rispetto delle procedure previste
- Relazione con il tutor durante l'erogazione delle attività
- Segnalazione di eventuali non conformità emerse l'erogazione dei corsi e collaborazione con il RSQ per la loro gestione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

Attività effettuate dai Tutor:

- Affiancamento dei docenti nelle loro attività
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborazione con il RSQ per la loro gestione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento