



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### LIVELLO STRATEGICO

-La "FB Formazione e Progettazione s.r.l." svolge attività di progettazione ed erogazione di corsi di formazione e di progettazione di servizi sociali, avvalendosi di progettisti e di personale altamente qualificato al fine di perseguire la piena soddisfazione dei propri Clienti. La FB Formazione e Progettazione s.r.l. in considerazione della crescente richiesta da parte dei clienti di standard qualitativi consolidati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della Qualità, ha definito e documentato la *Politica per la Qualità* ed assicura che tale politica venga compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione; a tale scopo la *Politica per la Qualità* viene distribuita a tutte le funzioni. La *Politica per la Qualità*, viene sottoposta secondo intervalli prestabiliti a riesame da parte della Direzione, al fine di assicurarne l'adeguatezza al sistema Qualità stesso dell'organizzazione. L'Organizzazione pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento necessari a dimostrare la conformità dei servizi/opera, ad assicurare la conformità del Sistema Qualità e a migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema stesso. Tale attività si esplica attraverso l'individuazione di metodologie di controllo adeguate, inclusa la rilevazione e analisi di appositi indicatori relativamente agli obiettivi di miglioramento.

-La Direzione assicura che tale *Politica* sia comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione attraverso le seguenti azioni:

- Distribuzione in forma controllata a tutto il personale;
- Esposizione in punti visibili dell'organizzazione;
- Riunione di formazione/sensibilizzazione del personale

La *Politica della Qualità* definita viene riesaminata ogni anno dalla Direzione al fine di verificarne l'adeguatezza.

### Obiettivi per la qualità

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti la FB Formazione e Progettazione s.r.l. si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

La FB Formazione e Progettazione s.r.l. intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione

attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi

#### FB Formazione e Progettazione s.r.l.

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### LIVELLO ORGANIZZATIVO

La “ FB Formazione e Progettazione s.r.l. ” svolge le seguenti attività di formazione professionale anche in collaborazione con altri enti, associazioni e imprese, rivolte a giovani e adulti occupati, disoccupati e inoccupati, con particolare attenzione per le categorie svantaggiate:

- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell’ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative e qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l’intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d’impiego); sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, inerenti i metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l’occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori.

- **Informazione e Orientamento**

L’organismo erogatore di servizi formativi organizza conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi; attua servizi di raccolta e di diffusione di informazioni legate al mondo giovanile, adolescenziale e degli adulti concernenti il lavoro, la scuola, la formazione professionale, le problematiche sociali, il volontariato, la vita culturale locale e nazionale.

Per ciascuna azione formativa organizza un servizio di informazione ed orientamento.

I servizi di informazione e di orientamento soddisfano, in particolare, alle seguenti funzioni:

- Promuovono la mobilità e la formazione, anche non formale, riguardo le opportunità pubbliche e private in Europa;
- Promuovono e incentivano quelle attività informative e formative che favoriscono l’occupazione nell’ambito degli scopi sociali della Cooperativa;
- forniscono informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;
- forniscono informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
- consigliano, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l’attività lavorativa e/o l’ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente;
- favorire il riconoscimento delle proprie competenze, attitudini professionali e personali, bisogni, aspirazioni del soggetto, attraverso il bilancio di competenze,

**FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

- sviluppare la consapevolezza e l'attenzione da parte della persona sui propri processi di apprendimento e di acquisizione di competenze, e sulla propria capacità di analisi del contesto sociale.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

### **Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali**

L'organizzazione si avvale di coordinatori, docenti e tutor in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Le sedi operative dispongono, oltre che delle normali aule per la didattica ordinaria, 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e connessioni internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n°81/2008).

### **LIVELLO OPERATIVO**

#### **STANDARD DI QUALITÀ'**

La tabella allegata riporta i principali elementi che la FB Formazione e Progettazione s.r.l. identifica come FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ della FB Formazione e Progettazione s.r.l. gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

**STANDARD DI QUALITÀ**

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione al Sistema di Qualità.	Numero di Non Conformità (NC) rilevate.	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale
	Successo della progettazione.	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività	Relazione della Direzione Generale



**FB** FORMAZIONE &  
PROGETTAZIONE

## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
			formative finanziati dal committente	Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando.  Adeguaa diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione.  Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi.  Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione della Direzione Generale.  Modulistica di controllo per ogni corso.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti.	Questionari sulle risultanze occupazionali.

**FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### LIVELLO PREVENTIVO

Il SQ della FB Formazione e Progettazione s.r.l. prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

### Modalità di diffusione della carta

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità della FB Formazione e Progettazione s.r.l. viene regolamentata come segue.

**I.** Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.

**II.** La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet della FB Formazione e Progettazione s.r.l. .

**III.** La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

**IV.** La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

Contestualmente alla consegna della suindicata Carta, la FB Formazione s.r.l. si impegna a fornire tutta la documentazione sul servizio formativo offerto (principali caratteristiche; modalità di accesso e di valutazione finale; valore assunto in esito alla valutazione positiva).

La carta della qualità sottoscritta dal responsabile del processo di direzione e validata dal responsabile della qualità, sarà oggetto di revisione annuale



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### RESPONSABILI DEI PROCESSI DIREZIONALI

#### PRESIDENTE

##### Attività e Responsabilità

È la massima autorità dell'Organizzazione; definisce la Politica per la Qualità e le strategie riguardanti l'impostazione, l'attuazione e l'aggiornamento del Sistema Qualità.

Collabora nella preparazione del "Piano di Miglioramento Annuale" con il Responsabile Assicurazione Qualità e tutte le altre funzioni interessate.

Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi.

Effettua, in collaborazione con le altre Funzioni aziendali, il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi aziendali.

Seleziona il Personale e ne valuta annualmente le prestazioni.

Predisporre, verifica e approva il Piano Annuale di Formazione e Addestramento del personale.

Documenta eventuali Reclami da Clienti, Non Conformità

Decide le strategie aziendali a breve e lungo termine.

Definisce l'organigramma e i mansionari aziendali;

Provvede a definire con il supporto del Responsabile Qualità le modalità di effettuazione, analisi e valutazione del programma periodico di audit della soddisfazione del Cliente

Promuove l'immagine dell'organizzazione;

Verifica e approva le Offerte/Contratti.

#### ASSICURAZIONE QUALITÀ'

##### Attività e Responsabilità

Gestisce il sistema qualità in modo da fornire evidenza oggettiva sul mantenimento della qualità del lavoro attraverso tutte le sue fasi conformemente ai requisiti specificati.

**FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

Collabora alla redazione di tutta la documentazione del sistema qualità e ne cura l'emissione e la distribuzione controllata (compreso il caso delle modifiche).

Fornisce supporto a tutte le funzioni aziendali nella comprensione ed applicazione delle procedure e della modulistica in esse richiamata. Interfaccia organizzazioni esterne (enti di certificazione, committenti, fornitori, ecc.) per tutte le problematiche connesse alla qualità.

Effettua il Monitoraggio ed analisi delle Non Conformità.

Gestisce con il supporto delle funzioni coinvolte le Azioni Correttive/Preventive e i Reclami dei Clienti

Collabora con la Direzione per definire il Piano di Miglioramento ed effettuare il riesame del sistema.

Provvede alla conservazione e cura dello stato di aggiornamento delle Norme per la Qualità e, insieme alla Direzione, delle leggi, dei regolamenti e delle norme nazionali e internazionali necessarie alla gestione dell'Istituto.

Provvede a supportare la direzione nella definizione delle modalità di effettuazione, analisi e valutazione del programma periodico di audit della soddisfazione del Cliente

Monitora i dati relativi alla Soddisfazione del Cliente e gli indicatori dei Processi operativi/gestionali

### RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

#### Attività e Responsabilità

E' la funzione responsabile dell'attuazione degli adempimenti previsti dalle normative in tema di sicurezza sul lavoro e nei cantieri ed ha la responsabilità di:

Coordina il censimento dei luoghi di lavoro, la valutazione del rischio, l'individuazione delle misure preventive e protettive di sicurezza e salubrità;

Propone il programma di informazione e formazione sulla sicurezza;

Fornisce l'informazione specifica ai lavoratori sui rischi potenziali e sulle misure di prevenzione adottate o da adottare;

Assicura l'applicazione delle misure preventive e protettive, dei sistemi di controllo relativi, delle procedure di sicurezza.

Documenta eventuali Reclami da Clienti, Non Conformità

#### **FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.





## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

#### Attività e Responsabilità

Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi.

Effettua, in collaborazione con le altre Funzioni aziendali, il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi aziendali.

Seleziona il Personale e ne valuta annualmente le prestazioni.

Predisporre, verifica e approva il Piano Annuale di Formazione e Addestramento del personale.

Documenta eventuali Reclami da Clienti, Non Conformità

Decide le strategie aziendali a breve e lungo termine.

Definisce l'organigramma e i mansionari aziendali;

Provvede a definire con il supporto del Responsabile Qualità le modalità di effettuazione, analisi e valutazione del programma periodico di audit della soddisfazione del Cliente

Promuove l'immagine dell'organizzazione;

Verifica e approva le Offerte/Contratti.

### RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

#### Attività e Responsabilità

Rendicontazione delle spese;

stesura e gestione dei contratti con i collaboratori individuati;

redazione del bilancio di esercizio;

controllo del rispetto degli indicatori di qualità del processo;

#### **FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

#### Attività e Responsabilità

Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;  
Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;  
Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.  
controllo del rispetto degli indicatori di qualità del processo;

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

#### Attività e Responsabilità

Definire i dati e requisiti di base delle attività di progettazione dei corsi di formazione e/o servizi sociali in collaborazione con DIR e le funzioni interessate.  
Individuare le interfacce organizzative in collaborazione con DIR e le funzioni interessate.  
Effettuare un'analisi di fattibilità dei progetti corsi di formazione e/o servizi sociali in collaborazione con DIR e le funzioni interessate.  
Definire tutte le fasi di progettazione corsi di formazione e/o servizi sociali, inclusi verifiche, riesami e validazioni in collaborazione con DIR e le funzioni interessate.  
Gestire tutto il progetto formativo dall'analisi del bando fino alla validazione del progetto corsi di formazione e/o servizi sociali da parte del Committente in collaborazione con DIR e le funzioni interessate;  
controllo del rispetto degli indicatori di qualità del processo;

#### **FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

#### Attività e Responsabilità

Gestire le attività di formazione e/o servizi sociali

Supervisionare e coordinare le attività di docenti, tutor, coordinatori dei corsi

Gestire eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi

Valutare la necessità di attivare eventuali azioni correttive/preventive

Gestire le attività di progettazione con le funzioni coinvolte

Effettuare la valutazione preventiva dei docenti esterni

### TUTOR

#### Attività e Responsabilità

Supervisionare le attività di docenti

Gestire eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi

Valutare la necessità di attivare eventuali azioni correttive/preventive

Dare supporto al docente

Essere il riferimento per gli studenti

### DOCENTI

#### Attività e Responsabilità

Erogare le attività di formazione

#### **FB Formazione e Progettazione s.r.l.**

Sede legale: Via Piagge Marine, 255 - 04018 Sezze (LT) Tel./fax: 0773.889637 E-mail: fbformazione@libero.it  
PEC: fbformazione@pec.it CF/PI 02262450592 N° Iscr. Reg. Imp. LT CF/PI 02262450592 Cap. Soc. € 10.000,00 Int. Vers.



## Orientamento · Formazione Continua e Superiore · Servizi alle imprese

Interfacciarsi durante l'erogazione delle attività con il tutor

Gestire eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi

Valutare la necessità di attivare eventuali azioni correttive/preventive

### ORIENTAMENTO

#### Attività e Responsabilità

Accoglienza dell'utente;

erogazione di interventi informativi, individuali e /o di gruppo, concernenti il sistema formazione/lavoro;

erogazione di interventi informativi sulle opportunità di lavoro in ambito locale, nazionale,

erogazione di interventi di counseling, al fine di verificare le motivazioni dei corsisti,

erogazione di informazioni esaurienti circa i percorsi professionali offerti;

colloqui e somministrazione di questionari per la rilevazione delle caratteristiche personali e professionali dell'utente.

#### **IMPEGNI PARTICOLARI**

Relativamente all'AREA DELLO SVANTAGGIO, "La FB Formazione e Progettazione s.r.l. " si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.