



Agenzia formativa di Federlazio

FORMARE

FORMARE SCARL Società consortile a responsabilità limitata con unico socio.

Viale Libano, 62 - 00144 Roma - T. +39 06 549121 T./F +39 06 5914251

Email: formare@federlazio.it - Pec: formare@pec.federlazio.it

Cap. Soc. € 99.676,00 i.v. - CF 06950930583 PI 01654091006 - R.E.A. 0553397

Allegato II.1

DICHIARAZIONE POLITICA della QUALITA' AZIENDALE di

FORMARE

La Politica che guida tutte le nostre Risorse Umane è

La SODDISFAZIONE del nostro CLIENTE

Rappresenta il NOSTRO successo

FORMARE consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Gestione della Qualità interno

LA DIREZIONE AZIENDALE

L'applicazione delle metodologie di qualità è un'esigenza sentita e condivisa da tutti i responsabili delle funzioni identificate nel Manuale.

La versione integrale è disponibile per la consultazione presso l'ufficio del Responsabile della Qualità

www.formare-srl.it



Agenzia formativa di Federazio

FORMARE

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il concetto di Qualità assume un connotato fondamentale nella proposta formativa e nelle attività di Formare poiché compito della formazione è anche ***trasmettere la cultura della qualità e dell'eccellenza***. Con la Carta di Qualità Formare intende garantire lo **standard di qualità minima per le attività e i servizi svolti**. La Carta rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutarne la qualità, l'efficacia e l'efficienza. Si pone quindi come strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze del cliente e dell'utenza.

L'obiettivo è quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti, di monitorare i risultati raggiunti, di migliorare le performance aziendali.

La Carta è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. E' un documento di informazione e documentazione che Formare utilizza sia verso l'interno con il coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

La Direzione ha predisposto una Politica della Qualità documentata che comprende:

- l'impegno e gli obiettivi del SGQ;
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del prodotto e delle esigenze dei clienti.

La Politica della Qualità è approvata dalla Direzione che periodicamente ne riesamina i contenuti al fine di verificare che la politica sia:

- adeguata agli scopi ed obiettivi dell'azienda
- coerente con i requisiti del prodotto e con le esigenze della clientela
- orientata al miglioramento continuo dei prodotti e processi dell'azienda

La Politica della Qualità ed i suoi riesami costituiscono registrazioni del SGQ e vengono gestiti e conservati conformemente a quanto previsto nella relativa procedura.

Al fine di garantire la conoscenza della Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, la Direzione si impegna a divulgare i contenuti a tutti i collaboratori attraverso appositi incontri e attraverso l'affissione della Politica della Qualità negli uffici preposti e nelle aule didattiche. Inoltre, al fine di verificare la comprensione e l'interiorizzazione da parte di tutto il personale di quanto enunciato e descritto nella Politica della Qualità, la Direzione ha inserito tale elemento nel programma di addestramento dell'azienda.

Tutto il personale ed i clienti sono incoraggiati a fornire suggerimenti ed idee per migliorare il livello di Qualità.

La Direzione si impegna a garantire con mezzi idonei il monitoraggio del Sistema Qualità nel suo complesso attraverso le Verifiche e l'attività di Riesame da parte della Direzione.

ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione aziendale assicura la definizione e soddisfazione dei requisiti del servizio allo scopo di conoscere e soddisfare le esigenze del cliente. L'impegno della Direzione si manifesta nei seguenti atti/documenti formali:

- definizione dei requisiti del servizio
- inserimento dei requisiti del servizio nell'attività di pianificazione dei processi realizzativi del servizio
- predisposizione di un sistema di misurazione dei livelli di soddisfazione della clientela

Tutti gli atti/documenti della Direzione costituiscono registrazioni del SGQ e vengono gestiti e conservati conformemente a quanto previsto nella relativa procedura.



Agenzia formativa di Federlazio

FORMARE

RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

La Direzione ha definito l'organigramma aziendale, autorità, job description e la responsabilità del personale che:

- gestisce e svolge le attività che hanno impatto sulla qualità;
- promuove le azioni per prevenire il verificarsi di non conformità;
- identifica e registra ogni problema rilevato alla qualità;
- propone ed avvia azioni di miglioramento;
- verifica il trattamento della non conformità, le azioni correttive e le azioni preventive e delle diverse figure aziendali preposte alla erogazione dei servizi.

PIANIFICAZIONE

La Direzione di FORMARE definisce annualmente gli obiettivi per la qualità differenziati per i diversi livelli/processi dell'azienda. Gli obiettivi per la qualità sono identificati nel corso dei riesami della Direzione e risultano documentati nei relativi verbali.



Agenzia formativa di Federlazio

FORMARE

1. LA MISSION

Fondata nel 1985 ad opera della - FEDERLAZIO Associazione delle Piccole e Medie Imprese del Lazio - con lo scopo di soddisfare i fabbisogni formativi del management delle piccole e medie imprese associate. Siamo una piccola impresa senza fini di lucro che ha mantenuto negli anni l'obiettivo principale di:

- Dare una risposta seria e professionale ai fabbisogni formativi delle imprese
- Incentivare la cultura e la conoscenza del life long learning e dell'apprendimento continuo nelle piccole e medie imprese
- Valorizzare il capitale umano

In virtù della *mission* espressa, gli obiettivi da perseguire sono stabiliti in:

- Proposte formative "su misura" del cliente e dell'utente
- Proposte innovative e compatibili con le professionalità richieste dal mercato
- Ricerca e applicazione di metodologie didattiche attive innovative e compatibili con lo sviluppo delle nuove tecnologie
- Tempestività del servizio
- Flessibilità organizzativa
- Monitoraggio della Customer Satisfaction

2.TARGET

Puntiamo soprattutto sulla:

- Preparazione manageriale degli imprenditori e titolari, dei dirigenti e quadri aziendali
- Ci rivolgiamo a persone già inserite nel mondo del lavoro che vogliono investire sulla loro formazione e preparazione
- Ci occupiamo della formazione dei giovani neo-assunti
- Promuoviamo Politiche Attive del Lavoro per disoccupati, giovani e adulti

3. I SERVIZI



Agenzia formativa di Federtazio

Progettazione, Consulenza ed Assistenza alle imprese per lo sviluppo di interventi formativi con finanziamento pubblico e privato. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a tutte le tipologie di utenza, per l'aggiornamento, il perfezionamento, la specializzazione, la riqualificazione e l'acquisizione di specifiche competenze professionali

Operiamo con

Fondi Pubblici

FSE e Fondi Comunitari - Fondi Interprofessionali- Fondi INAIL - Fondi SICUREZZA

Realizziamo

CORSI A CATALOGO - CORSI AZIENDALI AD HOC - FORMAZIONE IN SICUREZZA
DLGS.N.81/08- FORMAZIONE IN APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

ACCREDITAMENTI

Siamo Accreditati alla REGIONE LAZIO per

- Formazione Superiore e Continua DD n. 1559/09
- Formazione obbligatoria in Apprendistato Professionalizzante
- SPORTELLO TIROCINI DGRL n.3683/99
- Siamo Accreditati sui principali Fondi Interprofessionali

Per dare ulteriore concretezza agli impegni assunti, abbiamo adottato il Codice Etico e operiamo nel rispetto del D.Lgs 231/2001.



4. AREE DI ATTIVITA'

4.1. FORMAZIONE CONTINUA

Formare organizza percorsi di aggiornamento per:

- *Imprenditori e titolari di imprese*
- *Manager e dirigenti*
- *Personale occupato - giovani e adulti*
- *Disoccupati*

in cui intendono migliorare le loro performances sia per esigenze personali che professionali, investendo in tale modo sulla propria preparazione e quindi sul proprio futuro. La progettazione, la realizzazione, il coordinamento e la valutazione sono realizzati impegnando tutto il nostro know-how.

4.3. FORMAZIONE OBBLIGATORIA

Comprende la formazione prevista per legge a carico delle imprese.

Riguarda la formazione contenuta nel:

- ***DGLS 81/08 – Normative sulla Sicurezza nei Luoghi di lavoro;***

e la formazione per :

- ***l'Apprendistato Professionalizzante***

La progettazione, la realizzazione, il coordinamento e la valutazione sono realizzati impegnando tutto il nostro know-how.

Al termine dei Corsi viene rilasciato un Attestato di Frequenza dall'Ente Pubblico competente per i Corsi di Apprendistato e



Agenzia formativa di Federlazio

FORMARE

4.2. FORMAZIONE SUPERIORE

- Formazione superiore destinata a disoccupati che hanno assolto l'obbligo scolastico;
- Alta formazione che comprende interventi relativi ad interventi anche per occupati

dall'Organismo Paritetico (OP) OPRAS valido ai sensi del Dlgs 81/08.

4.4. RICERCHE E INDAGINI

Formare realizza ricerche e studi sulle principali tematiche e fenomeni di interesse per le imprese associate alla FEDERLAZIO. Le ricerche vengono realizzate di norma, in partnership con soggetti qualificati e altamente specializzati nei vari settori di indagine: Più in dettaglio viene utilizzata come indicatore Economico - sociale l'Indagine Congiunturale realizzata dalla Federlazio - ogni semestre, a livello regionale.

5. SEDI

La nostra sede principale è a

- Roma in Viale Libano n.62

Operiamo in tutta la Regione presso le sedi provinciali della Federlazio, in:

- Frosinone Via Marco Tullio Cicerone 152
- Latina Piazza Mercato 11
- Rieti Via Sanizi 2
- Viterbo Via Sacchi 18

Tutte le nostre aule con capienza di 18 /20 allievi sono attrezzate con PC, lavagna fogli mobili, lavagna luminosa, videoproiettore, TV. Tutte le sedi sono collegate in rete con SISTEMA DI VIDEO CONFERENZA.

Operiamo sul territorio Nazionale e Comunitario attraverso Reti con partner qualificati e consolidati.

7. RISORSE PROFESSIONALI: Ruoli e Responsabilità



Agenzia formativa di Federtazio

FORMARE

La Direzione aziendale composta da:

- Amministratore Unico
- Procuratore Speciale
- Responsabili di Area (Formazione- Consulenza alle Imprese; Qualità- Sicurezza - Ambiente)

FUNZIONI AZIENDALI

RESPONSABILE SISTEMA QUALITA'

AMMINISTRAZIONE: UFF. Rendicontazione Contabilità Fatturazione

DIVISIONE FORMAZIONE E CONSULENZA

1. AREA PROGETTAZIONE: AREA INTERVENTI PUBBLICI - AREA INTERVENTI PRIVATI
2. SPORTELLO TIROCINI

DIVISIONE SICUREZZA QUALITA' AMBIENTE

AREA INTERVENTI PUBBLICI/PRIVATI

DIDATTICA E ORGANIZZAZIONE

Formare si avvale di Progettisti, Docenti, Consulenti e professionisti esterni, altamente

qualificati e specializzati nelle diverse aree / settori di intervento. Tutti i professionisti sono inizialmente qualificati ed inseriti nell'Albo di Formare. La Validazione finale del professionista esterno avviene a cura del cliente/ allievo, secondo i parametri di gradimento e soddisfazione contenuti nel Questionario di Fine Modulo/ Corso i cui risultati sono analizzati, monitorati e Validati dal Rappresentante della Direzione al termine di ogni corso.



Agenzia formativa di Federlazio

FORMARE

9. LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La Società FORMARE srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

FORMARE si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- ◆ **posta** all'indirizzo FORMARE Srl – Viale Libano n.62 00144 Roma Eur
- ◆ **fax** al n° 06/ 5914251
- ◆ **email** all'indirizzo formare@federlazio.it
- ◆ **direttamente** ai Responsabili delle Divisioni- mail: corsi.formare@federlazio.it

Entro 30 gg successivi alla segnalazione FORMARE comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

La Direzione Aziendale
