


CONTROLLO DELLA DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO
Data
<input type="checkbox"/> Copia in distribuzione controllata N. copia .....
<input type="checkbox"/> Copia in distribuzione non controllata
Rilasciata a

## *Carta di Qualità dell'offerta formativa*

Rev.	Data	Redazione (RSGI)	Verifica e Approvazione (AMM)	Motivo
0	29/07/2016	Claudia Perruzza	Antonio Accettola	Prima emissione
A	05/10/2016	Claudia Perruzza	Antonio Accettola	Modifica ruoli in organigramma funzionale
B	26/07/2017	Claudia Perruzza	Antonio Accettola	Modifica ruoli in organigramma funzionale Modifica parametri soddisfazione del cliente Modifica definizione di formazione Aggiornamento nominativi
C	19/12/2017	Claudia Perruzza	Antonio Accettola	Aggiornamento funzionigramma
D	19/07/2018	Claudia Perruzza	Antonio Accettola	Inserimento attività rivolte alle UtENZE speciali
E	04/01/2019	Claudia Perruzza	Antonio Accettola	Modifica dotazioni di risorse logistico-strumentali. Specificazione tipologie di utENZE speciali

**Indice**

1	PREMESSA.....	3
2	LIVELLO STRATEGICO .....	5
2.1	Politica della qualità .....	6
2.2	Mission .....	7
2.3	Obiettivi ed impegni .....	7
2.4	Modalità e strumenti adottati.....	8
3	LIVELLO ORGANIZZATIVO .....	10
3.1	Aree di attività.....	10
3.2	Operatività verso le “Utenze speciali” .....	11
3.3	Dotazioni di risorse professionali .....	11
3.4	Dotazioni di risorse logistico-strumentali.....	16
3.5	Dichiarazione di impegno .....	18
4	LIVELLO OPERATIVO .....	19
5	LIVELLO PREVENTIVO .....	22
5.1	Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	22
6	CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	23

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>  Pag. 3 di 23
---	--	--

## 1 PREMESSA

Il presente documento rappresenta la Carta di Qualità attraverso la quale la società CRESCO Formazione & Consulenza S.r.l., con sede legale ed operativa in Via Tofaro 42/E – 03039 Sora (FR), C.F. e P.IVA 02585270602, comunica alle parti interessate gli impegni assunti per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

CRESCO S.r.l. opera dal 2009 nel campo della formazione tecnico - professionale, orientata principalmente a impiegati, quadri e management aziendale.

CRESCO S.r.l. nasce proprio con l'obiettivo di soddisfare le esigenze di formazione tecnico specifica delle risorse umane degli enti e delle aziende pubbliche e private.

La progettazione e l'erogazione sono affidate a professionisti di grande rilievo così da assicurare la conformità del modello formativo e dei contenuti didattici alle richieste degli addetti dei diversi settori.

Per raggiungere questi obiettivi, CRESCO S.r.l ha instaurato una partnership con alcuni tra i più accreditati Enti di Formazione, nelle aree:

- Formazione Qualità
- Formazione Ambientale
- Formazione Sicurezza
- Formazione per la certificazione delle figure professionali
- Formazioni manageriale
- Formazione linguistica
- Formazione informatica.

I percorsi formativi proposti possono essere personalizzati ad hoc in base alle esigenze specifiche dell'Azienda e possono essere organizzati direttamente presso l'Azienda committente (in house) o presso le sale corsi CRESCO S.r.l.

CRESCO S.r.l. utilizza le tecnologie informatiche più innovative per offrire servizi di formazione a distanza (e-learning, video-seminari, spot training) di alta qualità e formazione in aula virtuale interattiva del tutto equivalente all'aula tradizionale.

Il nostro expertise nella formazione per le aziende prevede la progettazione e realizzazione di interventi su misura mirati a migliorare le performance aziendali.

Disponiamo inoltre di un ampio catalogo di corsi selezionati: concreti ed operativi, strutturabili anche in forma di percorsi, rappresentano uno strumento strategico per investire nelle competenze chiave necessarie all'impresa, o migliorare gli aspetti aziendali che determinano competitività sul mercato.

CRESCO S.r.l. vanta tra i suoi clienti, una lunga serie di Aziende in moltissimi settori a testimonianza della professionalità e capacità dei suoi consulenti aziendali.

Grazie all'esperienza diretta dei consulenti di cui si avvale, i corsi di formazione CRESCO S.r.l. offrono l'occasione di seguire lezioni innovative e dinamiche, con casi pratici e simulazioni.

CRESCO S.r.l. opera su tutto il territorio nazionale nel campo della formazione e consulenza aziendale.

Organizza inoltre seminari tecnici e master di specializzazione con la collaborazione di docenti qualificati.

CRESCO S.r.l. si rivolge:

- al mondo professionale, aziendale e degli enti pubblici con interventi rivolti a fornire soluzioni rapide, semplici, concrete e qualificate per lo sviluppo delle competenze professionali e manageriali dei dipendenti e collaboratori a tutti i livelli in diverse materie
- alle persone svantaggiate, per lo sviluppo di percorsi formativi per l'inserimento o re-inserimento nel contesto sociale e lavorativo.

In ogni sua iniziativa didattica CRESCO S.r.l. ricerca la collaborazione, con le principali Associazioni Professionali, Università, Organismi Paritetici, Enti Bilaterali, Ministeri, Enti pubblici nonché con le Organizzazioni e le Istituzioni locali (es. Aziende Asl, Assessorato ai servizi sociali, soggetti di utilità sociale, ecc.) che operano a sostegno delle persone appartenenti a fasce di utenza più "deboli", definite Utenze speciali.

## **2 LIVELLO STRATEGICO**

Cresco S.r.l. ritiene che l'erogazione di servizi formativi garantendo un'attenzione costante alle esigenze del cliente ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale, sia il fattore strategico per competere ed avere successo nell'ambito delle sempre più complesse esigenze del mercato e degli attuali scenari e contesti sociali.

Tutta l'organizzazione aziendale è stata pertanto strutturata al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità nel servizio reso al Cliente, attraverso azioni pianificate e sistematiche come lo sviluppo dei contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (beneficiari diretti ed indiretti), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento.

Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, ecc.) e lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale passaggio alla comunità apprendente ed anche lo sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per la Cresco S.r.l., come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

Cresco S.r.l. ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti delle norme legislative cogenti e della norma UNI EN ISO 9001, attraverso il quale ha determinato tutti i processi rilevanti ai fini dell'erogazione dei servizi formativi nonché gli input, gli output, le responsabilità, le interconnessioni, i parametri e gli indicatori tipici del processo stesso.

Tra i suddetti processi ha inoltre individuato quelli che può affidare in outsourcing a società o professionisti esterni, previa selezione e qualifica iniziale in base a criteri definiti nel sistema di gestione per la qualità. I processi affidati all'esterno, considerati influenti sul servizio reso, sono i seguenti:

- prestazioni professionali di progettazione formativa
- prestazioni professionali di docenza, tutoraggio, consulenza di società e/o di liberi professionisti e specialisti nelle varie tematiche, comprese quelle appartenenti all'ambito socio-assistenziale
- fornitura attrezzature didattiche
- servizi di manutenzione delle infrastrutture e attrezzature dell'azienda
- fornitura materiali e sussidi didattici (testi, dispense, guide per esercitazioni, software applicativi per esercitazioni e simulazioni, prodotti per e-learning).

## **2.1 Politica della qualità**


Per competere nel mercato della formazione e dell'orientamento è necessario saper individuare i bisogni e le esigenze di formazione del cliente e le tendenze del mercato e del contesto in cui le organizzazioni si muovono.

È per questo che CRESCO S.r.l. da sempre ha avuto l'obiettivo della soddisfazione dei propri clienti, in termini di qualità dei servizi forniti.

L'Azienda si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento dei suddetti obiettivi attraverso:

- l'attenzione professionale al cliente con continua ed accurata indagine delle sue esigenze, attraverso il suo coinvolgimento e la rilevazione della soddisfazione percepita, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza
- lo sviluppo di nuovi servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e possano garantire un rispetto sempre puntuale delle prescrizioni legislative e normative applicabili
- la promozione di servizi formativi per contribuire a risollevare situazioni in cui lo stato fisico e l'emarginazione sociale amplificano le problematiche connesse all'inserimento nel mondo del lavoro
- il controllo accurato delle fasi di progettazione ed erogazione dei servizi offerti, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative tecniche e di stato dell'arte tecnologico, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni
- l'adozione di particolari metodologie e strumenti per i servizi formativi rivolti alle persone appartenenti alle utenze speciali e alle fasce svantaggiate di cui ai Regolamenti comunitari
- un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità e reclami ricevuti
- l'innovazione e lo sviluppo tecnico e tecnologico delle proprie risorse, in termini di mezzi, strumenti ed attrezzature
- la cura della crescita professionale di tutte le risorse umane, interne ed esterne all'organizzazione
- un'efficace ed ottimale gestione del proprio sistema qualità in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili e raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati
- l'attenzione all'immagine aziendale, garantendo una rilevante presenza commerciale nelle diverse aree di mercato

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>  Pag. 7 di 23
---	--	--

- la trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni assunti specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi ed altri aspetti rilevanti
- permettere il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi agendo in coerenza con la normativa vigente.

Questi orientamenti vengono presi come obiettivi da parte della Direzione, che li traduce in impegni concreti, oggettivi e verificabili.

CRESCO S.r.l. è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante ed un pieno coinvolgimento da parte di tutto il personale operativo e dei suoi collaboratori e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la cultura della qualità in azienda.

## **2.2 Mission**

In un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili per la crescita professionale e personale degli individui, CRESCO S.r.l. si propone di progettare, guidare, stimolare e realizzare i processi di sviluppo e di formazione delle persone e delle aziende.

La mission della CRESCO S.r.l. è diffondere:

- una formazione tecnico-specialistica mirata a dirigenti, quadri e dipendenti delle aziende e amministrazioni pubbliche, degli enti locali e delle imprese private, nonché degli RSPP e ASPP e dei liberi professionisti consulenti
- una formazione integrata finalizzata all'inserimento socio lavorativo e nella società di ex detenuti, ex tossicodipendenti, immigrati, emarginati e più in generale alle persone appartenenti alle utenze speciali e alle fasce svantaggiate di cui ai Regolamenti comunitari.

Nel perseguimento della sua mission la CRESCO S.r.l. pone costantemente quale elemento cardine la "Qualità".

## **2.3 Obiettivi ed impegni**

La Direzione ha definito gli obiettivi per la qualità della CRESCO S.r.l in riferimento alla politica aziendale per il raggiungimento di risultati globali della struttura.

Gli obiettivi vengono così espressi:

- ricercare la piena soddisfazione del cliente anche quando queste esigenze si esprimono in maniera articolata, fornendo servizi conformi agli standards contrattuali

- ottenere dal cliente motivata fiducia sulla capacità dell'organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo
- perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte
- puntare ad un continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti
- gestire i progetti di consulenza e/o formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del cliente
- coinvolgere i fornitori ed i collaboratori esterni ed intrattenere con essi un rapporto continuativo finalizzato ad una crescita comune
- utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto della legislazione vigente in materia di ambiente e di salute e sicurezza.

Tali obiettivi vengono monitorati e annualmente valutati nel corso del Riesame della Direzione. Nella stessa sede, generalmente, viene effettuata una puntuale revisione e/o una completa ridefinizione di obiettivi e relativi indicatori precedentemente individuate.


Gli obiettivi così definiti, sono formalmente comunicati ed assegnati, in relazione alle aree di competenza di ciascuno, ai responsabili di funzione, i quali, attraverso una adeguata divulgazione a tutto il personale impegnato nei processi ed un opportuno coinvolgimento, ne tengono sotto controllo il raggiungimento nel tempo.

#### **2.4 Modalità e strumenti adottati**

CRESCO S.r.l. intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione erogati attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico
- investimenti continui in tecnologie e metodologie innovative
- l'aumento della professionalità del personale, interno ed esterno, coinvolto nell'erogazione delle attività formative
- il controllo della formazione erogata attraverso l'attento processo di selezione dei docenti ed il monitoraggio del loro aggiornamento e della loro capacità didattica
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi per mezzo di opportune metodologie e strumenti di feedback



	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>  Pag. 9 di 23
---	--	--

- la definizione e il mantenimento di un Sistema di gestione per la Qualità coerente con il dispositivo di accreditamento delle Strutture Formative della Regione Lazio, dove tutta la struttura aziendale e la Direzione si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive
- la trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa
- la valutazione dell'apprendimento dei partecipanti.

### 3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

#### 3.1 Aree di attività

Le attività promosse ed erogate da CRESCO S.r.l. afferiscono alle seguenti aree di attività:

- **Formazione Privata non finanziata:** destinata a privati e Aziende
- **Orientamento**, comprende interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento formativo e professionale, a supportare la definizione di percorsi individualizzati per l'inserimento lavorativo, al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di misure di supporto ed accompagnamento nell'accesso al lavoro e promozione di autoimprenditorialità
- **Formazione professionale**, comprende gli interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza, e nello specifico:
  - **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligatoria, l'istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D. Lgs.
  - **formazione continua:** comprende la formazione destinata ai soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D. Lgs. 276/2003.

Le tipologie di utenti e beneficiari delle attività di formazione erogate da CRESCO S.r.l. sono individuabili in:

- persone in cerca di prima occupazione o in rientro sul mercato del lavoro
- persone occupate che necessitano di riqualificazione ed aggiornamento.
- persone appartenenti alle cosiddette "utenze speciali" o "soggetti svantaggiati" che necessitano di formazione e inserimento, sia sociale che occupazionale, es. disabili fisici, psichici e sensoriali; detenuti ed ex detenuti; minori; tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex-alcolisti; immigrati; nomadi; vittime della prostituzione; disoccupati di lunga durata.

L'offerta formativa di CRESCO S.r.l. prevede varie tipologie di corsi, che possono essere a catalogo o personalizzati ad hoc in funzione delle esigenze del richiedente:

- corsi di acquisizione di competenze
- corsi di qualifica professionale
- corsi di specializzazione

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>  Pag. 11 di 23
---	--	---

- corsi di aggiornamento e formazione tecnico professionale nonché l'assistenza per l'utilizzo di voucher formativi e finanziamenti (bandi pubblici) per la formazione alle imprese di ogni settore e localizzazione geografica.

### **3.2 Operatività verso le "Utenze speciali"**

CRESCO S.r.l. sviluppa programmi ed iniziative in favore delle Utenze speciali e delle persone in difficoltà (disabili, detenuti, minori, tossici, immigrati, nomadi, vittime, svantaggiati) nell'attuale scenario sociale.

Opera in sinergia con gli Enti e le Istituzioni preposti all'accoglienza ed al supporto delle persone appartenenti alle categorie svantaggiate, effettuando incontri periodici presso le strutture assoggettabili a servizi sociali, es. Istituti di detenzione, Case famiglia, centri di recupero per ex tossicodipendenti, centri anziani, centro accoglienza per disabili, centri di accoglienza stranieri, aziende ASL, ecc. al fine di promuovere contatti diretti con gli operatori e con gli stessi utenti dei centri, mediante colloqui individuali e di gruppo tenuti da psicologi, sociologi ed esperti del settore, al fine di interpretare le caratteristiche e le potenzialità del soggetto svantaggiato, per meglio indirizzarlo verso i percorsi formativi più idonei alle proprie esigenze e facilitarne l'inserimento nel mondo del lavoro e/o l'integrazione nel tessuto sociale.

### **3.3 Dotazioni di risorse professionali**

Per lo svolgimento delle proprie attività, CRESCO S.r.l. dispone di una struttura operativa interna in grado di presidiare i seguenti principali processi operativi:

- processi direzionali, promozionali e commerciali dei servizi formativi offerti
- analisi dei fabbisogni formativi, ideazione, pianificazione e progettazione dei corsi
- organizzazione didattica e logistica dei corsi
- erogazione dei moduli formativi
- controlli e monitoraggi dei processi operativi e dei risultati conseguiti
- verifica della soddisfazione di clienti e beneficiari dei corsi di formazione
- gestione amministrativa e processi di rendicontazione
- rilascio delle attestazioni di partecipazione ai corsi.

Tutte le risorse sono preparate in modo coerente per svolgere le mansioni a loro affidate e sono periodicamente coinvolte nei processi di aggiornamento formativo.

Nell'ambito del processo di erogazione dei moduli formativi, in relazione ai diversi settori/attività di riferimento ed in base alle specifiche esigenze formative, CRESCO S.r.l. coinvolge inoltre tutor, professionisti e docenti formatori esterni.

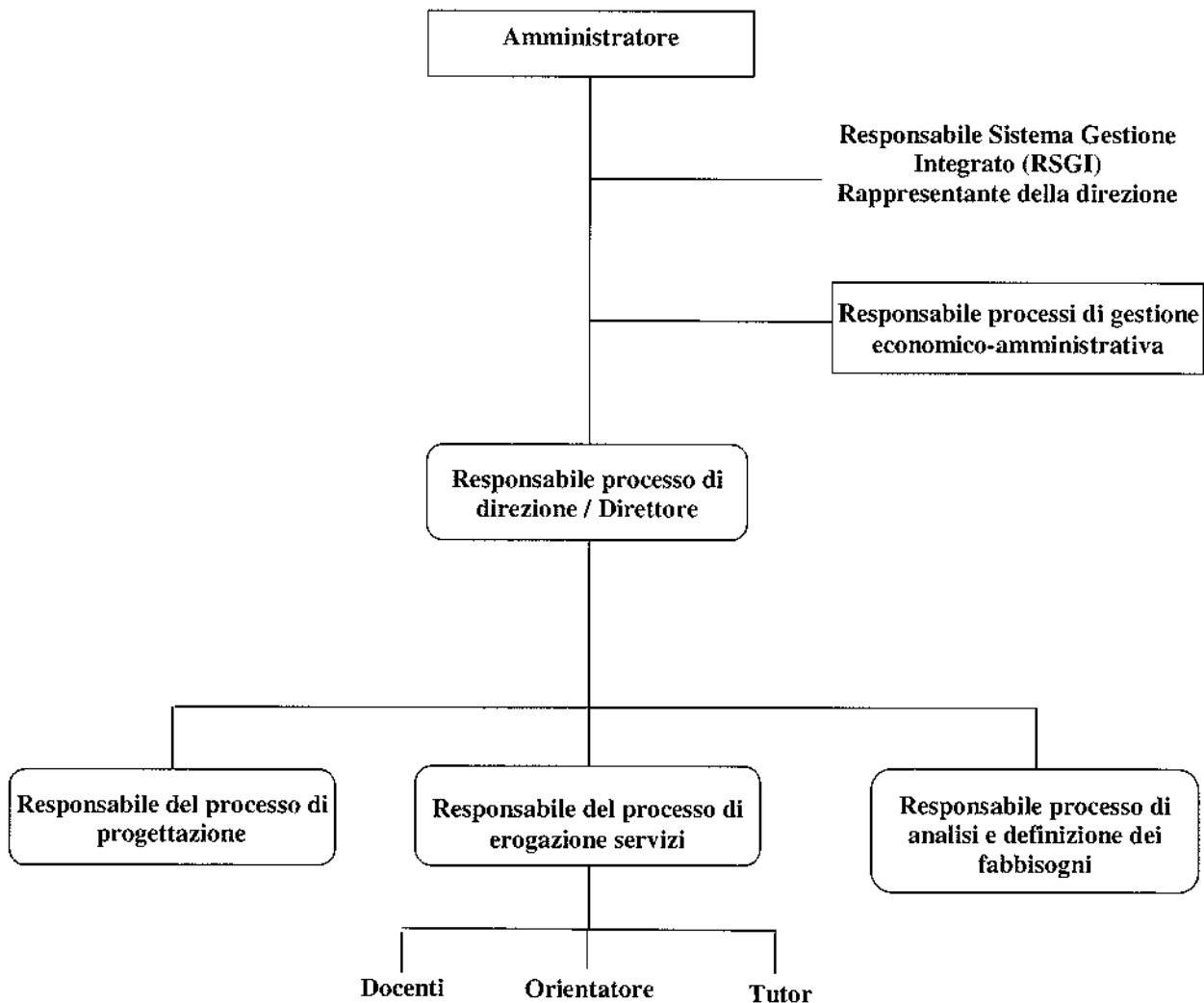
Tali risorse vengono sottoposte a qualifica iniziale in funzione di criteri stabiliti da disposizioni legislative (ove esistenti), dai contenuti dei regolamenti degli Enti, Organismi, ecc. e dalle esigenze espresse dal

Cliente, e sulla base del grado di esperienza maturata nel corso di attività pregresse ed ai livelli di istruzione, nonché a monitoraggio e valutazione periodica in funzione delle prestazioni erogate e dei seguenti parametri ed indicatori:

- idoneità servizio fornito
- competenza
- rispetto delle normative di riferimento
- disponibilità
- flessibilità
- puntualità
- costo
- grado di soddisfazione da parte dei beneficiari delle attività e moduli formativi.

L'organigramma che segue rappresenta l'organizzazione della CRESCO S.r.l. in termini di rapporti gerarchici ed interfunzionali tra le risorse.

**Organigramma funzionale**



Il funzionigramma di seguito illustrato definisce invece l'ambito delle funzioni ed attività che viene attribuito alle varie mansioni presenti nell'organizzazione aziendale e direttamente coinvolte nei processi connessi alle attività formative.

Ruolo	Funzioni	Attività
Responsabile processo di direzione	Definisce gli obiettivi strategici, renderli condivisi e coordinare le risorse necessarie a raggiungerli	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio in relazione ai target ed alle esigenze del contesto di riferimento</li> <li>- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li> <li>- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>- Valutazione e sviluppo delle risorse umane</li> <li>- Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;</li> <li>- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura</li> <li>- Gestione della qualità inerente tutti i processi</li> </ul>
Responsabile processi gestione economico-amministrativa	Elabora i dati per la gestione organizzativa e finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento e controllo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativi-contabili-fiscali (tenuta della contabilità generale, contabilità clienti-fornitori, operazioni bancarie; programmazione e controllo della gestione degli adempimenti contabili, fiscali e civilistici)</li> <li>- Coordinamento e supervisione del controllo economico (predisposizione del budget revisionale dei documenti di bilancio; analisi dei fabbisogni di cassa e programmazione dei flussi finanziari; redazione del bilancio consuntivo secondo le norme civilistiche e contabili vigenti)</li> <li>- Coordinamento e controllo della gestione della rendicontazione della spesa (raccolta, archiviazione della relativa documentazione di supporto)</li> <li>- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi in ambito amministrativo</li> <li>- Controllo economico</li> <li>- Rendicontazione delle spese</li> <li>- Gestione amministrativa del personale</li> <li>- Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
Responsabile processo di analisi e definizione dei fabbisogni	Definisce il fabbisogno formativo dei beneficiari delle attività formative	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale</li> <li>- Rilevazione del fabbisogno orientativo</li> <li>- Rilevazione del fabbisogno formativo a livello territoriale, settoriale e/o aziendale</li> <li>- Definizione della strategia formativa</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>- Gestione della qualità relativa al processo</li> </ul>


<b>Ruolo</b>	<b>Funzioni</b>	<b>Attività</b>
Responsabile processo di progettazione	Articola, in senso temporale, le attività della prestazione formativa e definisce, nello specifico, le caratteristiche dei corsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di massima di un'azione corsuale</li> <li>- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale</li> <li>- Progettazione di un intervento individualizzato</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> <li>- Supportare il responsabile dell'erogazione dei servizi nella fase propria di realizzazione delle attività</li> <li>- Analizzare e scegliere i possibili settori di intervento</li> <li>- Effettuare lo studio di fattibilità in termini di realizzazione dell'intervento formativo da progettare</li> <li>- Analizzare le competenze professionali necessarie alla composizione del gruppo di progetto</li> <li>- Individuare i possibili partner di progetto, rappresentanti del sistema istituzionale, economico e sociale del territorio di riferimento per la definizione di intese, accordi operativi e collaborazioni</li> <li>- Curare l'articolazione dei percorsi didattici</li> <li>- Scegliere le metodologie</li> <li>- Individuare gli obiettivi finali degli interventi</li> <li>- Eseguire la supervisione generale durante tutte e fasi di realizzazione dell'elaborato progettuale</li> <li>- Seguire la realizzazione degli interventi per garantire i necessari adeguamenti e correzioni in funzione anche individuale</li> </ul>
Responsabile processo di erogazione servizio	Governa la realizzazione dei processi formativi sulla scorta dei relativi progetti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>- Pianificare il processo di erogazione</li> <li>- Gestire le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione</li> <li>- Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza</li> <li>- Coordinare lo screening dell'utenza</li> <li>- Programmare gli interventi di accoglienza in ingresso</li> <li>- Condividere le problematiche dei vari corsi con i docenti</li> <li>- Fornire indicazioni al responsabile della progettazione circa eventuali variazioni da apportare ai progetti</li> <li>- Programmare l'orario delle lezioni</li> <li>- Preparare i dati necessari alla certificazione delle competenze</li> <li>- Monitoraggio delle azioni e dei programmi</li> <li>- Valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>

Ruolo	Funzioni	Attività
Tutor	Supporta il Responsabile erogazione servizio nella realizzazione dei processi formativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire i rapporti con l'aula</li> <li>- Gestire le relazioni didattiche con i docenti</li> <li>- Archiviare la documentazione didattica</li> <li>- Distribuire il materiale didattico</li> <li>- Gestire i rapporti con i corsisti in formazione</li> <li>- Organizzare la documentazione didattica</li> <li>- Coordinare e monitorare le azioni ed i programmi di attività</li> <li>- Programmare i diversi apporti professionali ed il loro coordinamento informativo - organizzativo</li> <li>- Risoluzione delle varianti in corso d'opera</li> <li>- Accoglienza e sorveglianza nei confronti degli utenti</li> <li>- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo</li> <li>- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento</li> <li>- Analisi dei fabbisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo</li> <li>- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istruzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo</li> </ul>
Docente	Realizza dei processi formativi nel rispetto dei relativi progetti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione</li> <li>- Erogazione di corsi di formazione</li> <li>- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti</li> </ul>
Orientatore	Accompagna giovani e adulti nella definizione del proprio progetto formativo e/o professionale e nella gestione di particolari momenti di transizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza</li> <li>- Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza)</li> </ul>
Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Comunica con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effettuare la comunicazione con la Regione</li> <li>- Gestire della documentazione;</li> <li>- Organizzare le visite di verifica (audit in loco)</li> </ul>

### 3.4 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

CRESCO S.r.l. ai fini di un'ottimale gestione delle attività formative mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati per i quali è garantita la conformità alle condizioni alle normative vigenti in



	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>
		Pag. 17 di 23

materia di salute, sicurezza ed igiene ambientale del personale e degli utenti.

La sede operativa rispetta le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispone di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Per quanto riguarda la sicurezza del personale interno ed esterno (visitatori, clienti, ecc.) CRESCO Srl ha predisposto un piano di emergenza per l'individuazione e la risposta a situazioni potenziali di rischi e di emergenza, al fine di prevenirne ed attenuarne i potenziali effetti.

Le risorse logistico-strumentali per l'erogazione del servizio formativo ai propri utenti sono:

- N. 1 aula didattica per formazione e orientamento di 83,6 mq per la didattica ordinaria, predisposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredata con sedie munite di ribaltina, cattedra, lavagna fissa a parete, lavagna luminosa e proiettore per diapositive didattiche
- N. 1 aula informatica di 48,5 mq, dotata di attrezzature tecnologicamente avanzate, tra le quali n. 13 PC completi di tastiera, monitor e mouse collegati in rete, connessioni wireless, server, collegati in rete, sistemi per la proiezione audiovisiva
- N. 1 ufficio per colloqui individuali
- N. 1 ufficio per consultazione banche dati
- Spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'organizzazione dei servizi ed accoglienza dell'utenza), complete di PC, scanner, fotocopiatrice e fax
- Percorsi e servizi igienici accessibili ai disabili.

CRESCO S.r.l. dispone inoltre di piattaforme e-learning per la gestione e l'erogazione di corsi FAD ed in grado di rispondere in maniera efficace alle molteplici esigenze didattiche, realizzare percorsi formativi in base a ruoli, competenze ed esigenze, nonché monitorare e analizzare dati e risultati.

La formazione a distanza riconosciuta ed applicata a livello nazionale ed europeo è valida a tutti gli effetti di legge e su tutto il territorio nazionale, è attualmente la forma più avanzata, rapida, efficiente e conveniente di apprendimento.

Ogni corso è diviso in più lezioni ed ogni lezione contiene più moduli didattici e ogni partecipante potrà accedere tramite user e password. I moduli didattici possono essere filmati, slide, documenti. L'utente tramite l'inserimento di user e password può fruire di tutti i contenuti e anche scaricare (download) i documenti e le slide. La piattaforma e-learning non consente l'avanzamento alle lezioni successive se non sono stati prima visti tutti i moduli didattici della lezione. Non ci sono limiti temporali entro cui terminare il corso fatta eccezione per il tempo minimo che non potrà essere inferiore alla durata del corso stesso.

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>  Pag. 18 di 23
---	--	---

Il report complessivo verrà consegnato al termine del percorso formativo riportando le seguenti informazioni per ogni utente che ha usufruito della piattaforma: REPORT AZIONI ACCOUNT, REPORT RISULTATI/ACCESSI MODULI SUCCESSIVI, REPORT RISULTATI TEST FINALI, REPORT MATERIALE DIDATTICO VISUALIZZATO, REPORT MATERIALE DIDATTICO NON VISUALIZZATO.


La Piattaforma FAD è accessibile via web, al momento dell'iscrizione i discenti hanno a disposizione un tutor che li seguirà per tutta la durata del corso fino al conseguimento dell'attestato contattandolo direttamente dalla piattaforma

Le attrezzature sono sottoposte a regolare manutenzione da parte del servizio di manutenzione informatica interno.

### **3.5 Dichiarazione di impegno**

La redazione e pubblicazione della Carta di Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta una concreta dichiarazione di impegno, per instaurare con gli utenti, clienti e beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

CRESCO S.r.l. si impegna a consegnare agli utenti ed al personale docente e non docente, la presente Carta di Qualità dell'offerta formativa e la documentazione (scheda informativa) contenente il dettaglio di ciascun servizio formativo offerto, i requisiti e le modalità di accesso, le modalità di fruizione, il programma didattico, le modalità di valutazione intermedio (de previsto) e finale, la natura ed il valore dell'eventuale titolo/abilitazione conseguito/a.

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>
		Pag. 19 di 23

#### 4 LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi offerti, CRESCO Sri ha predisposto un sistema di controllo dell'organizzazione e della sua operatività.

La gestione delle indagini sul grado di soddisfazione percepita, dei reclami e delle non conformità rilevate dai clienti, rappresentano gli elementi utili per conseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, l'aumento della competitività aziendale.

In particolare, per i processi ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti, CRESCO S.r.l. ha individuato i seguenti elementi per la rilevazione e controllo:

- **Fattore di qualità:** elemento fondamentale da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari
- **Indicatore:** criterio di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità:** corrisponde all'obiettivo di qualità che CRESCO S.r.l. si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica:** modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

Macro-processo	Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Almeno 3 soggetti presenti sul territorio	N. convenzioni/accordi stipulati
Progettazione del servizio	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Ammissione a finanziamento
Gestione del cliente	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti beneficiari	Numero dei giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	n. 3 giorni definiti come tempo target della risposta	Rilevazioni a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di schede informative dei corsi e della Carta di Qualità, con adeguata diffusione attraverso differenti canali (sito internet, cartaceo, invio tramite e-mail e fax)	Visione delle schede informative dei corsi e della Carta di Qualità	Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. Visibilità ed accesso alle informazioni
Erogazione del servizio	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Completezza delle attività gestionali e didattiche erogate	Numero di NC (non conformità) rilevate per ciascun anno formativo	Numero di NC rilevate non superiore al numero di attività formative erogate	Elenco rapporti di non conformità
Erogazione del servizio	Efficacia attività formativa	Percentuale di risposte esatte	80% di risposte corrette	Test di valutazione / verifica finale

**Carta di Qualità  
dell'offerta formativa**

Rev. E del 04/01/2019

Pag. 21 di 23

Macro-processo	Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione del servizio	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario/scheda	Media di soddisfazione segnalato dai discenti non inferiore a 3 in una scala da 1 a 4	Questionari/schede per la rilevazione del gradimento finale dei discenti della soddisfazione dei discenti
Misurazione e monitoraggio dei fornitori	Coinvolgere fornitori qualificati nel processo di erogazione delle attività formative	Superamento processi di valutazione iniziale e di mantenimento annuale	Media valutazione 7 su una scala di valori da 1 a 10	Scheda di valutazione fornitori
Comunicazione	Controllare le prestazioni dei fornitori (es. docenti, tutor)	N° NC causate sul totale servizi effettuati	Max 5%	Scheda di valutazione fornitori
Risorse infrastrutturali	Garantire l'adeguatezza delle risorse messe a disposizione per la realizzazione di servizi di formazione	Analisi visitatori sito	100 visitatori / mese	Report visitatori sito internet aziendale
Gestione cliente	Controllo da parte del cliente	Adeguatezza dei locali e della logistica Adeguatezza del materiale didattico	Media di soddisfazione segnalato dai discenti non inferiore a 3 in una scala da 1 a 4	Questionari/schede per la rilevazione della soddisfazione dei discenti su aspetti specificatamente didattici ed organizzativi
		Numero audit cliente con esito negativo	0	Verballi di audit clienti

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>  Pag. 22 di 23
---	--	---

## 5 LIVELLO PREVENTIVO

### 5.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

CRESCO S.r.l. ha adottato un sistema di monitoraggio di dati ed informazioni attraverso i quali può essere verificata l'adeguatezza e l'efficace applicazione del Sistema di Qualità, il raggiungimento degli obiettivi indicati nella politica per la qualità e l'individuazione delle azioni necessarie per realizzare il miglioramento continuo dell'azienda.

Gli strumenti utilizzati allo scopo sono:

- analisi delle non conformità e delle azioni correttive e preventive
- gestione dei reclami pervenuti all'organizzazione da parte dei clienti relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi
- gestione degli audit interni per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente
- analisi dei risultati dell'apprendimento da parte dei discenti
- analisi risultati della soddisfazione da parte dei discenti
- valutazione delle prestazioni dei consulenti e collaboratori esterni coinvolti nel processo di erogazione delle attività formative.

La raccolta di segnalazioni da parte degli utenti, clienti e beneficiari si esplica attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo CRESCO Formazione & Consulenza S.r.l., Via Tofaro 42/E – 03039 Sora (FR)
- per fax al n. 0776/814169
- per email all'indirizzo [info@crescosrl.net](mailto:info@crescosrl.net)
- direttamente al coordinatore del corso o al responsabile dell'erogazione del servizio.

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione CRESCO S.r.l. comunicherà al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

	<b>Carta di Qualità dell'offerta formativa</b>	<b>Rev. E del 04/01/2019</b>
		Pag. 23 di 23

## 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente "Carta di Qualità dell'offerta formativa" verrà diffusa a cura di CRESCO S.r.l., mediante le seguenti modalità:

- affissione nelle aule formative dell'ente
- pubblicazione sul sito web <http://www.crescosrl.net>
- consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative.

Il presente documento, la cui redazione è affidata al RSQ aziendale, viene revisionato in funzione delle modifiche organizzative, procedurali e di processo che determinano la necessità di modificare i contenuti della carta stessa; in ogni caso la carta è sottoposta ogni anno a revisione in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Qualità di CRESCO S.r.l.

Tali revisioni sono riportate nell'intestazione di pagina del documento, con indicato l'indice di revisione e la relativa data di emissione.

Il documento è sottoposto ad approvazione da parte della direzione.

