

FORMEDIL

A B R U Z Z O

PMI ed ARTIGIANATO

ENTE UNICO FORMAZIONE E SICUREZZA

**Carta di
qualità
dell'offerta
formativa**

Rev. 07

Gennaio 2025

*Scuola
Edile
Regionale*

Presentazione della carta



*FORMEDIL ABRUZZO PMI ed artigianato già Edilformas, Scuola Edile Regionale, realizza la **carta di qualità dell'offerta formativa** al fine di esplicitare a tutte le imprese iscritte all'Edilcassa Abruzzo, a tutti gli addetti del settore ed ai consulenti, gli impegni che il nostro Ente assume nei loro confronti **a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.***

FORMEDIL ABRUZZO PMI ed artigianato ha definito la propria struttura organizzativa impegnando adeguate risorse a garanzia di un elevato standard qualitativo dei servizi in termini:

- *strategici, attraverso la definizione della politica della qualità,*
- *organizzativi, attraverso la predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa,*
- *operativi attraverso la definizione di obiettivi e standard specifici*
- *preventivi attraverso la previsione di dispositivi di garanzia per i Clienti.*

**Il Presidente
Paolo Di Giampaolo**

**Il Vicepresidente
Giovanni Panza**

**Il Direttore
Massimo Passalacqua**

Principi fondamentali

Il presente documento è molto importante per coloro che attendono un servizio dalla FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato dato che in esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.



I rapporti tra FORMEDIL ABRUZZO PMI ed artigianato, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato si impegna a rispettare:

Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.

Privacy: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

Efficienza ed Efficacia: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

Il Formedil Abruzzo

Indirizzo: Piazza Salvador Allende, 27 – Pescara (PE)
Tel/Fax: +39 085.4312223
Web Site: www.formedilabruzzoopmi.it
E-mail: info@formedilabruzzoopmi.it
Pec: formedilabruzzoopmi@legalmail.it
Cod. fiscale: 91097080682
P.IVA 02167860689
Presidente: Di Giampaolo Paolo

Vice Presidente: Giovanni Panza
Direttore: Passalacqua Massimo

In data 16 gennaio 2009 le parti sociali hanno istituito un ente paritetico regionale per la formazione e la sicurezza: FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato già Edilformas. Le pressanti necessità del settore edile sul piano dell'occupazione e della valorizzazione dei ruoli professionali, le problematiche sociali attinenti alla difesa dell'ambiente, al recupero edilizio, al restauro e ai vincoli contrattuali e di legge esistenti in tema di sicurezza del lavoro, rendono innegabile l'opportunità economica di una formazione professionale.

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato è un ente bilaterale di categoria costituito ai sensi dell'art. 36 e seguenti del Codice Civile. Non ha scopo di lucro e fa parte dei sistemi nazionali paritetici di coordinamento per la formazione e la sicurezza, secondo quanto previsto dai contratti ed accordi collettivi stipulati a livello nazionale e provinciale. L'ente ha per fini istituzionali la promozione e la organizzazione dell'attività formativa di qualificazione e riqualificazione professionale nonché la promozione e organizzazione dei corsi sulla sicurezza e sull'antinfortunistica di cantiere. In particolare, l'Ente promuove ed organizza:

- Iniziative di prima formazione per i giovani che entrano per la prima volta nel settore
- Iniziative di formazione continua
- Attività per la qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri, secondo le esigenze del mercato del lavoro, con particolare attenzione a tutti gli aspetti relativi all'antinfortunistica ed all'igiene del lavoro, secondo quanto previsto dalle normative vigenti.
- Attività di formazione in materia di sicurezza in base a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008.

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato nasce nel campo della **formazione** e ha come fine istituzionale la promozione, l'organizzazione, l'attuazione di iniziative di orientamento e di prima formazione per i giovani che entrano nel settore edile. Sostiene inoltre iniziative di **formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento** per operai,

impiegati amministrativi, tecnici e quadri secondo l'esigenze del mercato del lavoro e di ogni altra iniziativa formativa, comunque denominata, connessa per complementarità o sussidiarietà all'edilizia nonché ad attività di recupero e restauro. L'Ente, nel campo della **sicurezza**, ha per scopo lo studio di problemi generali e specifici inerenti la **prevenzione** degli infortuni, l'**igiene** del lavoro e in genere il miglioramento dell'ambiente di lavoro, formulando proposte, suggerimenti e promuovendo o partecipando ad idonee iniziative.

1. Impegno della Direzione a livello strategico



1.1 Impegno della direzione

L'Alta Direzione della FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato è il principale promotore della qualità e pertanto costituisce il punto di riferimento per tutto il personale; partecipa in prima persona alla definizione della Politica per la Qualità e degli obiettivi strategici, valuta gli obiettivi qualità per ogni processo, emana le direttive per il loro raggiungimento e ne verifica i risultati.

L'impegno dell'Alta Direzione si lega con la volontà di sviluppare e mettere in atto un sistema qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001: 2008, e con l'impegno a promuoverlo, aggiornarlo e migliorarne continuamente la sua efficacia.

1.2 Politica per la qualità

Nella Politica per la Qualità la Direzione formalizza i principi da cui scaturiscono obiettivi tradotti in termini numerici e monitorabili mediante specifici piani di miglioramento annuali che coinvolgono tutte le aree e che definiscono per ogni obiettivo, gli interventi, i responsabili dell'intervento, i tempi di esecuzione ed i relativi costi. Attraverso la politica per la qualità la Direzione vuole dare un preciso impulso per l'attuazione del miglioramento continuo.

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato è *un ente bilaterale di categoria* costituito nel gennaio 2009 ai sensi dell'art. 36 e seguenti del Codice Civile. Non ha scopo di lucro e fa parte dei *sistemi nazionali paritetici di coordinamento* per la formazione e la sicurezza, secondo quanto previsto dai contratti ed accordi collettivi stipulati a livello nazionale e provinciale.

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato sostiene il passaggio culturale che vede nella formazione continua dei preposti, dei dirigenti, degli imprenditori e dei lavoratori, lo strumento attraverso il quale conseguire il cambiamento dei comportamenti durante le fasi di lavoro.

... coinvolgere finalmente queste figure nella formazione per ottenere risultati reali in termini di prevenzione, significa uscire dalla logica della contingenza della frequenza di corsi una tantum per assolvere l'obbligo formativo, e comprendere che la formazione deve rappresentare un percorso, un punto fondamentale della prevenzione dei rischi e nella tutela nella salute nei luoghi di lavoro, e che questa strada debba essere percorsa insieme...

Il Presidente Di Giampaolo Paolo

La **mission** di FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato è quella di **contribuire positivamente**, attraverso i suoi corsi, **sul fenomeno infortunistico**, formando operatori che, consapevoli e coscienti dell'importanza di una puntuale e preventiva organizzazione del lavoro, siano in grado di agire nel rispetto della normativa vigente e **per un cantiere più sicuro: lavorare a regola d'arte vuole infatti dire che produzione e sicurezza non possono essere considerate indipendentemente l'una dall'altra.**

A tal fine **FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato**, nello svolgimento delle proprie attività formative **si impegna a:**

- 1. Selezionare e mettere a disposizione un corpo docenti con riconosciute capacità professionali e continuamente aggiornato.**
- 2. Aumentare la soddisfazione del cliente**, attraverso il monitoraggio ed il miglioramento continuo dei seguenti aspetti:
 - a) *Qualità dei corsi* (didattica, strumenti, contenuti)
 - b) *Qualità dei docenti* (esposizione, rapporti con i formandi)
 - c) *Qualità dei servizi trasversali* (back-office)
- 3. Migliorare continuamente le performances dei processi di erogazione dei corsi** mettendo a disposizione ambienti ed attrezzature didattiche efficienti, pulite ed adeguate, mantenendo l'accreditamento Regionale, rispettando i requisiti formulati dalla Regione Abruzzo, effettuando con cadenza triennale una ricerca sui bisogni formativi del settore edile al fine di definire la propria offerta formativa coerentemente con le reali esigenze del settore.

4. **Individuare e promuovere attività di miglioramento continuo del proprio sistema qualità** derivanti da suggerimenti, da specifici studi dei responsabili e da spunti emersi nel corso degli audit interni.

Tali obiettivi strategici sono *assegnati* a tutti i livelli funzionali al fine di rendere partecipe tutto il personale alla politica aziendale. Essi sono strettamente *legati alle condizioni del mercato esterno*, *flessibili* per adeguarsi ai potenziali cambiamenti e *tradotti* in attività pratiche mediante l'emissione di un documento annuale in cui sono delineati indirizzi ed obiettivi specifici ed attività di miglioramento.

Gli obiettivi sono *misurabili* attraverso opportuni *indicatori* e periodicamente valutati fino a dimostrare il *raggiungimento dei valori prestabiliti*.

La presente Politica della Qualità è comunicata al personale FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato , è diffusa ai Clienti e resa disponibile ai principali Stakeholders.

2. Impegno della Direzione a livello organizzativo

2.1 Messa a disposizione del catalogo dei corsi di formazione e riesame dei corsi attivati

L'offerta formativa della FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato è riportata nel catalogo formativo.

Il catalogo dei corsi FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato viene redatto dal Responsabile Formativo e verificato ed approvato da Presidente, Vice Presidente e Coordinatore mediante firma per approvazione apposta sul documento stesso.

Il catalogo dei corsi di formazione viene riesaminato annualmente in occasione del riesame di Direzione. I cataloghi vengono resi disponibili:

- in download sul sito internet www.formedilabruzzo PMI.it
- su formato cartaceo e presentati via posta ai clienti.

Il catalogo formativo rappresenta un allegato della Carta dei Servizi.



2.2 Modalità di accesso: raccolta e riesame delle iscrizioni ai corsi

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato eroga servizi di formazione rivolgendosi a due tipologie di Clienti:

- a) il cliente inteso come mercato generale di riferimento, mediante emissione di un catalogo di corsi a pagamento;
- b) il cliente inteso come dipendente di azienda iscritta alla Edilcassa mediante emissione di un catalogo di corsi gratuiti e di corsi specialistici a condizioni agevolate.

La volontà di aderire ad un corso viene espressa dal Cliente mediante la compilazione della **scheda di iscrizione corso (avente codice SIC)** debitamente compilata.

La scheda è messa a disposizione delle imprese sul sito internet dell'Ente oppure presso gli sportelli aperti al pubblico di Edilcassa e di FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato.

La scheda di iscrizione pervenuta in FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato viene riesaminata dal Responsabile Formativo che ne verifica la completezza, accerta l'effettiva validità dell'iscrizione Edilcassa e, in caso di esito positivo, carica i dati nel SW Gestionale GF Project.

Come precedentemente esposto, l'Ente pubblicizza la propria offerta formativa mediante l'emissione di un catalogo dei corsi attivati.

La fase di pianificazione dell'erogazione di un corso viene avviata al raggiungimento di un numero congruo di iscrizioni corrispondente ad almeno 10 partecipanti, salvo deroghe approvate dall'Alta Direzione.

Lo strumento a disposizione del Responsabile Formativo per controllare il numero di adesioni ed il raggiungimento dei presupposti minimi per avviare la programmazione del

corso è rappresentato proprio dal Gestionale che è una banca dati degli iscritti e degli interessati ai corsi di formazione attivati dall'Ente. Una volta raggiunto il numero di iscrizioni previsto, il Responsabile Formativo lancia il corso individuando la data per l'erogazione.

La data viene scelta tenendo conto anche del livello di impegno delle risorse (docenti e strutture).

Una volta scelta la data del corso, il Responsabile Formativo:

- inserisce l'attività nel **Calendario dei Corsi**.
- Pubblica il calendario aggiornato sul sito internet dell'ente.
- Informa le aziende che avevano espresso interesse al corso di formazione della data fissata per il corso.



2.3 Gestione delle modifiche

Per tutte le eventuali modifiche rispetto agli elementi dell'offerta formativa ed all'organizzazione del corso, il Responsabile Formativo registra il flusso delle comunicazioni in entrata ed in uscita con i Clienti. Per gestione delle modifiche intendiamo:

- **annullamento del corso.** Avviene attraverso tempestiva comunicazione scritta con il Cliente che dettaglia le motivazioni e riporta l'impegno al successivo aggiornamento sull'evoluzione della situazione.
- **rettifica della data di erogazione.** Avviene attraverso tempestiva comunicazione scritta con il Cliente che dettaglia le motivazioni e riporta l'impegno al successivo aggiornamento sull'evoluzione della situazione.
- **revoca dell'iscrizione da parte del Cliente.** Avviene attraverso comunicazione di accettazione della revoca ed impegno a ricontattarlo per le future programmazioni.
- **cambiamento nei nominativi degli iscritti.** Avviene attraverso comunicazione scritta con il Cliente che dettaglia l'accettazione dei nuovi nominativi.

2.4 Elenco dei corsi GRATUITI

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato ente formativo della Edilcassa Abruzzo organizza **GRATUITAMENTE** ed esclusivamente per le imprese iscritte alla **Edilcassa Abruzzo**, corsi di formazione ed addestramento per la sicurezza sul lavoro:

CORSO	RIF. NORMATIVO	ORE
Corsi base in materia di sicurezza		
Corso di formazione pre ingresso per operai edili - Rischio alto MICS	art. 36-37 d.lgs 81/2008, ASR del 21/12/2011 e relativi CCNL	16
Corso di formazione lavoratori con esperienza per operai edili - rischio alto	art. 36-37 d.lgs 81/2008, ASR del 21/12/2011 e relativi CCNL	16
Corso di formazione lavoratori con esperienza altri settori - rischio alto	art. 36-37 d.lgs 81/2008, ASR del 21/12/2011 e relativi CCNL	16
Corso di formazione sicurezza sui luoghi di lavoro - rischio medio	art. 36-37 d.lgs 81/2008, ASR del 21/12/2011 e relativi CCNL	12
Corso di formazione sicurezza sui luoghi di lavoro - rischio basso	art. 36-37 d.lgs 81/2008, ASR del 21/12/2011 e relativi CCNL	8
Corso per addetti e preposto al montaggio, smontaggio e trasformazione dei ponteggi	Allegato XXI d.lgs 81/2008	28
Corso di formazione per addetti antincendio rischio basso	art. 37 comma 9 d.lgs 81/2008 e DM 10/03/1998	4
Corso di formazione per addetti antincendio rischio medio	art. 37 comma 9 d.lgs 81/2008 e DM 10/03/1998	8
Corso di formazione per addetti antincendio rischio alto	art. 37 comma 9 d.lgs 81/2008 e DM 10/03/1998	16
Corso di formazione addetti alle attività lavorative in ambienti sospetti di inquinamento o confinati	D.P.R. 177/2011	16

Primo soccorso Gruppo A	D.M. 388/2003 art.37 d.lgs 81/2008	16
Primo soccorso Gruppo B - C	D.M. 388/2003 art.37 d.lgs 81/2008	12
Corso per preposto in edilizia	art.37 d.lgs 81/2008 ASR del 21/11/2001	8
Corso R.S.P.P. datore di lavoro - rischio alto	art.34, commi 2 e 3 d.lgs 81/2008 ASR del 21/11/2001	48
Corso R.S.P.P. datore di lavoro - rischio medio	art.34, commi 2 e 3 d.lgs 81/2008 ASR del 21/11/2001	32
Corso R.S.P.P. datore di lavoro - rischio basso	art.34, commi 2 e 3 d.lgs 81/2008 ASR del 21/11/2001	16
Corso RSPP modulo A --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	28
Corso RSPP modulo B --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	48
Corso RSPP modulo SP1 --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	12
Corso RSPP modulo SP2 --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	16
Corso RSPP modulo SP3 --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	12
Corso RSPP modulo SP4 --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	16
Corso RSPP modulo C --- no datore di lavoro	art.32 d.lgs 81/2008 e Conferenza Stato Regioni del 07-07-2016	24
Corso per Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza - R.L.S.	art.37 comma 10 d.lgs 81/2008	32
Corso per operatori segnaletica stradale	articolo 161 del D.Lgs. n. 81/08 --- D.I. 22/01/2019	8 + esame
Corso per preposto segnaletica stradale	articolo 161 del D.Lgs. n. 81/08 --- D.I. 22/01/2019	12 + esame

Modulo aggiuntivo per passaggio da operatore a preposto segnaletica stradale	articolo 161 del D.Lgs. n. 81/08 --- D.I. 22/01/2019	4 + esame
Corso per addetto lavori elettrici PES persona esperta - PAV persona avvertita	d.lgs 81/2008 Art. 82-83 -- CEI 11-27	12
Corso per addetto lavori elettrici PEI persona idonea	d.lgs 81/2008 Art. 82-83 -- CEI 11-27	6
Corso di formazione specifico per utilizzo dei Videoterminali	art. 37 d.lgs 81/2008	6
Corso per Dirigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro	art. 37 d.lgs 81/2008 e ASR	16
Corso di formazione ed addestramento all'utilizzo DPI III Categoria	art. 77 d.lgs 81/2008	8
Corso di formazione ed addestramento all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione dell'Udito e contenimento esposizione alle vibrazioni meccaniche	art. 37-77 d.lgs 81/2008	4
Corso di formazione FUNI - Modulo Base + Modulo A	d.lgs 81/2008 Allegato XXI	32
Corso di formazione FUNI - Modulo B	d.lgs 81/2008 Allegato XXI	20
Corso di formazione FUNI - Modulo Preposti	d.lgs 81/2008 Allegato XXI	8
Corso per formatori della sicurezza	d.lgs 81/2008	24
Corso formazione addetti BLS	decretp 18 marzo 2011 allegato A	5
Corso di formazione livello intermedio per l'utilizzo di prodotti contenenti diisocianati	Art. 37 e 227 D.lgs 81/08	4
Corso di formazione livello avanzato per l'utilizzo di prodotti contenenti diisocianati	Art. 37 e 227 D.lgs 81/08	2
Corsi specialistici per OT23 - SGRAVIO INAIL	MODELLO OT23 ANNO DI RIFERIMENTO	4
corsi di formazione utilizzo attrezzature di lavoro		

Corso di formazione per abilitazione alla conduzione di gru per autocarro	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato IV ASR del 21/11/2011	12 + esami
Corso di formazione per abilitazione alla conduzione di gru mobili	PROGETTO 16 ORE MICS art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato VII ASR del 21/11/2011	16
Modulo aggiuntivo al corso di formazione per abilitazione alla conduzione di gru mobili su ruote per utilizzo falcone telescopico o brandeggiabile	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato VII ASR del 21/11/2011	8 + esami
Corso di formazione per abilitazione alla conduzione di gru edili a torre a rotazione in basso e in alto	PROGETTO 16 ORE MICS art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato V ASR del 21/11/2011	16 + esami
Corso di formazione teorico-pratico per lavoratori addetti all'utilizzo di piattaforme di lavoro mobili elevabili che possono operare con e senza stabilizzatori.	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato III ASR del 21/11/2011	12 + esami
Corso di formazione per abilitazione alla conduzione di escavatori idraulici, caricatori frontali e terne	PROGETTO 16 ORE MICS art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato IX ASR del 21/11/2011	16 + esami
Carrelli elevatori industriali semoventi con conduttori a bordo	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato VI ASR del 21/11/2011	12 + esami
Carrelli elevatori industriali semoventi, carrelli semoventi a braccio telescopico e Carrelli/Sollevatroi/Elevatroi e semoventi telescopici rotativi	PROGETTO 16 ORE MICS art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato VI ASR del 21/11/2011	16 + esami
Corso di formazione per l'acquisizione del patentino per Perforatore - Piccolo o Grande diametro	d.lgs 81/2008 e art. 37 del CCNL edilizia	40 + esami
Corso di formazione per acquisizione del patentino per Perforatore - Passaggio ad altra specialità - Piccolo o Grande diametro	d.lgs 81/2008 e art. 37 del CCNL edilizia	16 + esami
Corso di formazione per acquisizione del patentino per Perforatore di Pozzi D'Acqua	CCNL EDILIZIA	40
Corso di formazione utilizzo trattori agricoli e forestali con ruote	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato VIII ASR del 21/11/2011	8 + esami
Corso di formazione utilizzo trattori agricoli e forestali con ruote e cingolato	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato VIII ASR del 21/11/2011	13 + esami
Corso di formazione utilizzo Pompa per Calcestruzzo	art. 73 d.lgs 81/2008 Allegato X ASR del 21/11/2011	14 + esami
Corso di formazione sull'installazione ed utilizzo di parapetti e reti di sicurezza	UNI EN 1263 UNI EN 13374	4

Corso di formazione per addetti alla verifica trimestrale di funi e catene	d.lgs 81/08	3
Corso di formazione teorico - pratico per lavoratori addetti alla manovra del carroponte	art. 37 d.lgs 81/2008	8
Corso di formazione teorico - pratico per lavoratori addetti alla conduzione di autoribaltabili a cingoli	art. 71 d.lgs 81/2008	10
Corso operatore dell'edilizia (ex muratore) modulo base		72
Corso operatore dell'edilizia (ex muratore) modulo avanzato		56
Corsi professionalizzanti settore edile		
Corso di formazione Base e Trasversale per Apprendistato edilizia	Decreto Legislativo 14.09.2011 n 167 e D.Lgs. 276 del 2003	40
Corso di formazione Tutor Aziendale	Decreto Legislativo 14.09.2011 n 167 e D.Lgs. 276 del 2003	12
Posatori di sistemi a cappotto termico per esterni (ETICS), installatore base e Caposquadra. Percorso valevole ai fini del conseguimento della qualifica per installatore base cappotto ----- MODULO TEORICO BASE	UNI 11716-2018	4
Posatori di sistemi a cappotto termico per esterni (ETICS), installatore base e Caposquadra. Percorso valevole ai fini del conseguimento della qualifica per installatore base cappotto ----- MODULO TEORICO AVANZATO	UNI 11716-2018	4
Posatori di sistemi a cappotto termico per esterni (ETICS), installatore base e Caposquadra. Percorso valevole ai fini del conseguimento della qualifica per installatore base cappotto ----- MODULO PRATICO	UNI 11716-2018	8
Corso di formazione Coordinatore per la progettazione ed esecuzione dei lavori	art. 37 d.lgs 81/2008 allegato XIV	120
Corso di formazione per formatore in materia di salute e sicurezza sul lavoro	art. 6 comma 8 d.lgs 81/2008	24
Corso di formazione sulle patologie del cemento armato e sui sistemi di ripristino	D.I. 06/03/2013	4
Corso di formazione tecnico/pratico per posatore di piastrelle in ceramica - Livello Base e Livello Avanzato	norme UNICERN/TR 13548 - Progetto U87005510	40

Corso di formazione per l'acquisizione del patentino per Posatori di Membrane Bituminose - Senior	norma UNI 11333-1/2	40
Corso di formazione Calcolo Strutturale delle opere provvisionali (Ponteggi)		8
Corso di formazione per installatori di impianti fotovoltaici		36
Corso di formazione per posatori di cartongesso	UNI 11555	32
Corso di formazione per posatori di pavimenti in legno		32
Corso di formazione sul restauro architettonico		32
Corso di formazione in lettura del Disegno Tecnico Edile		8
Corso di formazione per Carpenteria Verticale e Orizzontale		40
Corso di formazione per Carpenteria Scale C.A.		16
Corso di formazione Intonacatura		16
Corso di formazione per Posa e Assistenza impianti		16
Corso di formazione per Muratore in Laterizio		16
Corso di formazione per Progettista di sistemi di gestione per la Sicurezza (SGSL)	ISO 45011 ed UNI INAIL	24
Corso di formazione per addetti alla Contabilità lavori		24
Corso di avvicinamento Mondo Uas per utilizzo droni in edilizia		2
Corso Teorico A1 A3 per preparazione esami guida Droni in edilizia		6
Corso Base di Autocad 2D per settore edile		20
Corso avanzato di autocad 3D e basi BIM per settore edile		20
Corso Base + Avanzato di termografia per l'edilizia		10

Corso fotogrammetria con drone per l'edilizia modulo base + modulo avanzato		16
Corso di formazione per lo svolgimento delle attività previste dall'art. 97 d.lgs 81/2008	d.lgs 81/2008	4
Corso sicurezza degli impianti elettrici di cantiere		4
Corso di formazione per la corretta installazione di componenti strutturali in Acciaio OS18-A	UNI EN 1090-1:2012 UNI EN 1090-2:2018	6
Corso di formazione per la corretta installazione di barriere paramassi, fermaneve e simili Modulo base + Modulo Avanzato	Decreto ministeriale 10/11/16 n.248 UNI EN 1167 e UNI EN 11211	8
Corso di formazione per il corretto montaggio di strutture in legno (categoria SOA OS32)	Decreto ministeriale 10/11/16 n.248 UNI EN 11167	4
Incontro formativo base sui nuovi strumenti informatici e le applicazioni pratiche in cantiere		4
Auditor interno di sistemi di gestione per la Qualita'	ISO 9001:2015	24
Corso privacy per responsabili ed incaricati al trattamento dati	D.Lgs 101/2018	3
Corso di perfezionamento per l'utilizzo portali telematici della pubblica amministrazioni Mepa		3
Auditor interno di sistemi di gestione per la sicurezza e per l'ambiente	ISO 45001:2018 ISO 14001:2015	24
Corso formazione capocantiere C.A.M. Addetto alla gestione ambientale	Art.3.1.1. Decreto 23/06/2022 n.256 pubblicato in G.U. Serie Generale n.183 del 06/08/2022	8
Corso addetti in impianti per la produzione di aggregato recuperato	Decreto mite 27/09/2022 n.152 "End of Waste" inerti in vigore dal 04/11/2022	8

Corso modulo formativo base + modulo aggiuntivo sulla gestione dei rifiuti prodotti dall'impresa edile	D.lgs 152/2006 DPR 120/17	8
Corso per addetti montaggio/smontaggi ed utilizzo dei PONTI SU RUOTE "TRABATTELLI"	d.lgs 81/08 Art. 71-73	4

2.5 Elenco dei corsi ACCREDITATI A CATALOGO REGIONE ABRUZZO

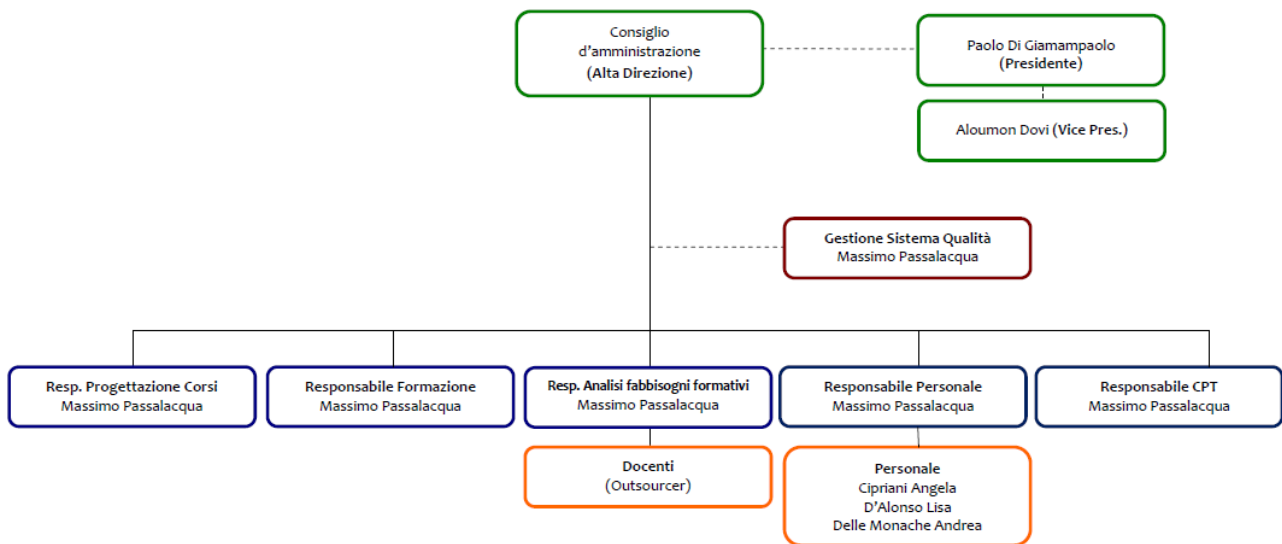
CODICE CORSO	ENTE PROPONENTE	SEDE DI SVOLGIMENTO	indirizzo	TITOLO CORSO	DURATA	COSTO per allievo
CRS 1355.1	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	OPERATORE DELL'EDILIZIA	324	€ 1.400,00
CRS 1355.3	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	298	€ 1.300,00
CRS 1397.1	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	INSTALLATORE E MANUTENTORE STRAORDINARIO DI CALDAIE, CAMINETTI E STUFE A BIOMASSA EX D.LGS 03.03.2011 N. 28,ART. 15,C.2	80	€ 900,00
CRS 1397.2	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	INSTALLATORE E MANUTENTORE STRAORDINARIO DI POMPE DI CALORE PER RISCALDAMENTO, REFRIGERAZIONE E PRODUZIONE DI ACQUA CALDA SANITARIA - FER, INCLUSIVA DI INSTALLAZIONE DI IMPIANTI GEOTERMICI A POMPE DI CALORE A BASSA ENTALPIA, EX D.LGS 03.03.2011 N. 28,ART. 15,C.2	80	€ 900,00
CRS 1397.3	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	INSTALLATORE E MANUTENTORE STRAORDINARIO DI SISTEMI SOLARI TERMICI, EX D.LGS 03.03.2011 N. 28,ART. 15,C.2	80	€ 900,00
CRS 1397.4	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	INSTALLATORE E MANUTENTORE STRAORDINARIO DI SISTEMI SOLARI FOTOVOLTAICI E FOTOTERMIELETRICI, EX D.LGS 03.03.2011 N. 28,ART. 15,C.2	80	€ 900,00
CRS 1397.5	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO DELL'INSTALLATORE E MANUTENTORE DI TECNOLOGIE ENERGETICHE ALIMENTATE DA FONTI RINNOVABILI QUALIFICATO AL FINE DELLA ABILITAZIONE DELLE IMPRESE EX D.LGS 03.03.2011 N. 28,ART. 15,C.2 A NORMA DEL C.1, LETT.F DELL'ALLEG. 4 AL D.LGS.03.03.2011 N. 28	16	€ 200,00
CRS 1414.1	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	TECNICO PROGETTAZIONE E STAMPA 3D	403	€ 3.500,00
CRS 1527.1	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	Lavoratori Addetti alle Attività di Rimozione, Smaltimento e di Bonifica Amianto ai sensi dell'Art. 10, Comma 7, del D.P.R. 08/08/1994 e della DGR n. 95 del 17/02/2014	30	€ 270,00
CRS 1527.2	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	Dirigenti sul posto delle Attività di Rimozione, Smaltimento e di Bonifica Amianto ai sensi dell'Art. 10, Comma 7, del D.P.R. 08/08/1994 e della DGR n. 95 del 17/02/2014	50	€ 560,00
CRS 1527.3	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	Manutentore del Verde ai sensi dell'articolo 1, lettera b), della legge n. 154 del 26 luglio 2016	180	€ 980,00
CRS 1540.1	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	Saldatore ad Arco Elettrico	280	€ 1.400,00
CRS 1561.1	EDILFORMAS	PESCARA	P.ZZA S. ALLENDE,27	Carpentiere Edile	301	€ 1.500,00

2.6 Dotazione di risorse organizzative, referenti della formazione e contatti:

La direzione di FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato ha definito le necessità aziendali in termini di competenze del personale sulla base delle scelte strategiche ed operative fatte e degli obiettivi prefissati.

È convincimento della Direzione che la qualificazione tecnica del personale (interno ed esterno) e la sua sensibilizzazione sono i presupposti fondamentali per un significativo sviluppo vista la continua evoluzione delle tecniche di lavoro e delle caratteristiche dei corsi erogati. Tutto il personale, in particolar modo gli addetti ed il personale in outsourcer le cui attività lavorative influenzano la qualità del servizio, deve essere competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

L'organigramma FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato approvato dall'Alta Direzione è il seguente:



2.7 Contatti ed info ai Clienti

Per informazioni su tutto ciò che riguarda la progettazione, la programmazione, l'iscrizione, l'erogazione dei corsi di formazione inclusi i reclami e per **RICHIESTE DI ACCESSO AI SERVIZI**:

Potete recarvi presso i Ns. uffici di Pescara in Piazza Salvador Allende, 27

Oppure Telefonare al seguente numero: **085.4312223**

Referente: **Geom. Passalacqua Massimo (Resp. Formazione)**

In assenza: lasciare messaggio alla segreteria con dati per essere ricontattati.

Giorni: Tutti i giorni feriali

Orario per telefonare: dalle 9,00 alle 13,00

Oppure inviare una e-mail al seguente indirizzo: info@formedilabruzzo PMI.it

si prega ovviamente di indicare generalità e modalità per consentire di realizzare un opportuno contatto telefonico.



2.8 Dotazioni di risorse logistico – strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature);

FORMEDIL ABRUZZO pmi artigianato per la realizzazione dei suoi corsi, si avvale innanzitutto delle sale e delle attrezzature messe a disposizione dalle Edilcassa provinciali. Ha quindi possibilità di poter contare su locali facilmente accessibili.

Molta attenzione viene data inoltre agli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie informatiche.

Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede si può rivolgere esternamente a sedi specializzate, avendo comunque cura di verificare che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

2.9 Metodologie didattiche e note organizzative

I percorsi formativi utilizzano modalità progettuali e metodologie didattiche differenziate in rapporto agli obiettivi e ai contenuti degli stessi. Per ogni corso di formazione è stabilito un progetto didattico. Le note organizzative di rilevanza prevedono che:

- Tutti i corsi di formazione si svolgono **esclusivamente** durante l'orario di lavoro, dalle ore 8,30 alle 17,30, dal lunedì al venerdì;



- Che l'elenco aggiornato dei corsi è disponibile attraverso la consultazione del catalogo dei corsi disponibile online sul sito www.formedilabruzzo PMI.it oppure a richiesta su formato cartaceo
 - Che i corsi si svolgono nelle province dell'aquila, Pescara, Teramo, Chieti
- Le metodologie didattiche prevedono:
- formazione d'aula tradizionale, che comprende lezioni frontali coadiuvate da spazi per la discussione innovativa e interattiva, che alterna alla teoria esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni ed esempi di casi reali.
 - formazione-intervento/workshop: formazione pragmatica che, anche con l'apporto di consulenti, utilizza processi o progetti di lavoro concreti per trasmettere i contenuti teorico pratici. Gli obiettivi della formazione non sono solo didattici, ma coincidono con quelli lavorativi
 - formazione-laboratorio: attività formativa svolta in ambiente attrezzato con strumenti informatici
 - formazione-affiancamento: percorsi assistiti personalizzati, in particolare destinati ai dipendenti neoassunti o interessati da cambio di attività / profilo)
 - formazione a distanza assistita FAD: formazione basata sull'uso di strumenti tecnologici informatici che prevede assistenza e tutoraggio a distanza, modalità innovative di interazione e collaborazione dei componenti dell'aula virtuale
 - e-learning: formazione integralmente basata sull'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni.

2.10 Dichiarazione di impegno



La Presente Carta dei Servizi è disponibile per gli utenti in formato cartaceo da ritirare presso gli uffici FORMEDIL ABRUZZO PMI ed artigianato oppure in formato .pdf scaricabile dal sito www.formedilabruzzo PMI.it

FORMEDIL ABRUZZO PMI ed artigianato si impegna a consegnare, contestualmente alla presente Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

A tal fine considera come allegati e parte integranti della presente carta i seguenti documenti che possono essere consultati e prelevati dal sito www.formedilabruzzo PMI.it

Allegato della carta n°	Codice del documento	Titolo	Funzione del modulo
ALL. 1	//	Catalogo dei corsi di formazione	Ottenere l'elenco aggiornato dei corsi
ALL. 2	SIC	Scheda iscrizione corso	Esprimere la propria volontà di iscriversi ad un corso ed essere inserito nelle liste
ALL. 3	CDC	Calendario dei corsi	Informare costantemente su sedi, orari e docenti dei corsi in programma
ALL. 4	REC	Reclamo	Esprimere il proprio disappunto in merito ad aspetti organizzativi e non relativi ai servizi offerti da FORMEDIL ABRUZZO PMI ed artigianato

3. Impegno della Direzione a livello operativo

3.1 Fattori di qualità

I Fattori di Qualità da presidiare sono definiti nel "Manuale di Gestione del Sistema Qualità" conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 dell'Ente. Riguardano l'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente nonché le risorse coinvolte.

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato ha provveduto ad identificare e classificare tutti i processi del proprio sistema, in funzione della loro criticità e della loro importanza ai fini della qualità:

- Processi di tipo gestionale (*processi di supporto*: creano le condizioni per il funzionamento dei processi attuativi) sono descritti nel presente Manuale, come dettagliatamente riportato più avanti;
- Processi relativi a specifici procedimenti operativi (*processi attuativi o processi primari*: producono valore per il cliente e/o le parti interessate) sono descritti nel presente manuale ed in dettaglio nelle Procedure.

Ogni processo viene monitorato e misurato mediante il controllo di indicatori di performances, secondo quanto definito nel Piano di monitoraggio e misurazione dei processi (vedi Manuale Qualità punto 8.2.3).

Pr.	Processo e Tipologia P = Primario S = di Supporto		Risorse Resp. <i>Collaboratori</i>	Attività	Documenti di rif. del SGQ	
	P	S				
01	Gestione dell'azienda e delle risorse umane		X	COORD. QUA	Responsabilità della Direzione (impegno, politica, obiettivi, responsabilità autorità e comunicazione, riesame) Gestione risorse umane (scelta del personale, individuazione dei profili ideali, pianificazione della formazione)	MQ 05 MQ 6.2
02	Gestione commerciale	X		COORD. RF	Ricerca iscritti, gestione canali di marketing, emissione dei cataloghi, raccolta delle adesioni	MQ 7.2 Proc. PPE
03	Gestione degli acquisti	X		COORD RF	Selezione e qualifica dei fornitori Stipula degli accordi di fornitura Emissione degli ordini di acquisto Monitoraggio fornitori Gestione degli outsourcer (Docenti)	MQ 7.4 MQ 4.2.1 f) Proc. ACQ
04	Gestione del corso di formazione (progettazione, sviluppo, erogazione e controllo)	X		COORD RF DOCENTE QUA	Progettazione e sviluppo del corso di formazione	MQ 7.3 Proc. PPE
					Pianificazione e programmazione del corso	MQ 7.5 Proc. PPE
					Manutenzione delle infrastrutture hardware e software.	MQ 6.3 – 6.4 Proc. PPE
					Erogazione e controllo del corso di formazione	MQ 7.5 Proc. PPE
05	Gestione del Sistema Qualità, dei monitoraggi, delle misurazioni e del miglioramento	X		QUA	Gestione della documentazione e delle registrazioni	MQ 04
					Valutazione della soddisfazione del cliente	MQ 8.2.1
					Audit interni	MQ 8.2.2
					Monitoraggi, misurazioni ed analisi dei dati	MQ 8.2.3 MQ 8.2.4 MQ 8.4
					Gestione non conformità e dei reclami	MQ 8.3 MQ 7.2.3
					Gestione miglioramento (azioni correttive / preventive)	MQ 8.5

3.1.1 Sequenza ed interazioni tra i processi

Nel punto precedente sono stati individuati i processi aziendali. La loro sequenza è data proprio dall'ordine in cui essi sono stati elencati.

3.1.2 Criteri e metodi per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi.

Sono definiti nel manuale e nelle procedure operative.

3.1.3 Disponibilità di risorse ed informazioni per condurre e monitorare i processi

È assicurata attraverso l'applicazione delle procedure specificatamente predisposte.

3.1.4 Monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi

Vengono effettuati con l'applicazione di specifiche procedure (sull'argomento vedi i punti 8.2.3, 8.2.4 e 8.4 del manuale qualità).

3.1.5 Azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo

Vengono attuate in relazione a specifiche pianificazioni che definiscono le attività, le risorse necessarie ed i tempi di realizzazione (vedi manuale qualità capitolo 7, punto 5.6, punto 5.4.1).

3.2 Indicatori, standard di qualità

Nella tabella riportata di seguito FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato riporta schematicamente:

- la descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati (indicatori).
- La descrizione degli specifici obiettivi di qualità che FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione (Standard di qualità).
- La descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari (strumenti di verifica).



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti / beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Max 7 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità Organizzativa / gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 15 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti in merito all'organizzazione del corso	Analisi dei risultati derivanti dai test di gradimento % media di soddisfazione ottenuta relativamente ai corsi	> 80% (buono + ottimo)	Somministrazione questionario al termine dei corsi
Livello di gradimento dei docenti	Analisi dei risultati derivanti dai test di gradimento % media di soddisfazione ottenuta relativamente ai docenti	> 80% (buono + ottimo)	Somministrazione questionario al termine dei corsi
Livello di successo formativo	Allievi qualificati alla fine del percorso formativo/ Allievi iscritti al corso	> 90%	Verifica dal registro formandi
Reclami da parte degli Utenti/Committenti	Numero dei Reclami da parte degli Utenti/ Committenti	0 reclami anno	Analisi dei reclami pervenuti
Efficacia della progettazione	% di corsi ri-validati con esito positivo	100%	Esito della rivalidazione del Resp. formativo formalizzata sul registro formandi del corso in base ai controlli del docente
Efficacia della programmazione	% di corsi conclusi entro i tempi previsti	100%	Esito dei controlli del docente formalizzati sul registro formandi
Efficacia organizzativa del corso	% di controlli con esito positivo durante l'erogazione dei corsi	> 90%	Esito dei controlli del docente formalizzati sul registro formandi
Performances Fornitori	% Punteggio medio di riqualifica conseguito dai fornitori	> 85%	Risultati delle rivalutazioni annuali eseguite sulle schede valutazione fornitori
Performances FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato	N° di ore di formazione erogata nel corso dell'anno	> 5000 ore	Analisi dei dossier di formazione
	N° di allievi formati in un anno	> 500 allievi	Analisi dei dossier di formazione
	N° di corsi di formazione erogati	> 90 corsi	Analisi dei dossier di formazione
Efficacia commerciale	N° di partecipanti medi per classe	> 15	Analisi dei dossier di formazione

4. Livello preventivo - garanzie a tutela dei Clienti

4.1 Valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato nell'applicazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità adotta l'approccio per processi: ciò consente di collegare le



diverse attività facenti parte dello stesso processo in modo che gli elementi in uscita di una attività siano gli elementi in entrata dell'attività successiva.

In quest'ottica la FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato considera fondamentale misurare le prestazioni dei propri processi non solo per garantire e dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati, ma anche per migliorarne continuamente l'efficienza.

Il monitoraggio dei processi viene effettuato attraverso:

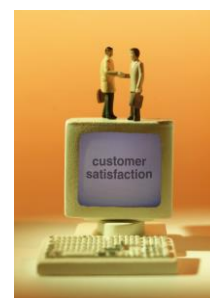
- l'esecuzione di audit interni sui vari stadi di erogazione dei servizi (vedi manuale qualità 8.2.2).
- un adeguato sistema di controllo che prevede l'apertura di azioni correttive nel caso di scostamenti da quanto pianificato (vedi procedura integrata al manuale di gestione delle Azioni correttive 8.5.2).
- un riesame complessivo dei processi in occasione del riesame di Direzione (vedi manuale qualità 5.6).
- il rilevamento periodico degli indicatori di processo, che forniscono una misura delle prestazioni del processo e la loro analisi (vedi manuale qualità 8.4).

FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato emette annualmente un piano di monitoraggio e misurazione per valutare il livello di efficacia ed efficienza dei servizi erogati. Il piano consta di una serie di indicatori riferiti a ciascun processo identificato. La FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato opera con un sistema di gestione per la qualità certificato a norma UNI EN ISO 9001:2008. Uno dei punti di valutazione dell'audit di sorveglianza annuale dell'Ente Certificatore è proprio il livello di rispetto degli standard fissati per ogni processo ed il livello di raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Questo significa che i valori e gli indicatori riportati nella presente carta sono soggetti a scrupolose verifiche da parte di un organismo super partes, che si esprime sulla base dell'analisi del contesto comunitario e sulla base di evidenze oggettive che confermano la veridicità delle informazioni pubblicizzate.

4.2 Valutazione del livello di soddisfazione dei corsisti

Al fine di valutare l'ambito dei risultati percepiti, nell'organizzazione della FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato è attivo un progetto di rilevazione della percezione dell'utente rispetto ai servizi erogati.

La FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato misura il livello di soddisfazione del cliente al fine di verificare l'efficacia delle attività messe in atto per concretizzare gli impegni fissati dalla Direzione in materia di orientamento ed attenzione al cliente. Per la misurazione e l'analisi della soddisfazione del cliente FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato effettua delle analisi atte ad ottenere le informazioni dirette, mediante questionari opportunamente studiati ed elaborati (Vedi procedura PPE Progettazione, programmazione ed erogazione dei corsi). L'indagine mediante questionari viene eseguita sistematicamente a conclusione dei corsi di formazione erogati. Annualmente, nel corso del riesame della direzione, il Responsabile Qualità elabora un report riepilogativo dell'andamento della soddisfazione dei clienti. Tale relazione rappresenta uno dei documenti di input al riesame di direzione.



4.3 Raccolta dati e privacy (D.Lgs. 196/2003)



La FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato adotta un sistema di gestione per la privacy conforme al D.Lgs. 196/2003. Le regole per garantire il corretto trattamento dei dati sono formalizzate nel DPS (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati).

4.4 Gestione della sicurezza (D.Lgs. 81/2008)



Per quanto attiene alla sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile della Sicurezza, alla formazione specifica richiesta ed alla rilevazione e stesura di una valutazione dei rischi e di un documento della sicurezza che contiene le procedure di reazione ai vari scenari di emergenza.

4.5 La procedura per il reclamo

La FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano. Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che presentano la possibilità di immediata soluzione. **Per eventuali reclami e/o segnalazioni ci si può rivolgere c/o la sede, oppure scrivere una mail o indirizzare una lettera all'attenzione del Presidente oppure del Coordinatore. I numeri e gli indirizzi sono presenti all'interno della presente carta.**



4.6 Condizioni di trasparenza - pubblicizzazione e revisione della carta

La presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa è uno degli strumenti di comunicazione con l'utenza e viene messa a disposizione mediante i seguenti strumenti:

- cartacea presso gli uffici FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato
- in file presso il sito internet www.formedilabruzzo.com

La comunicazione con gli utenti avviene, a seconda degli argomenti trattati, con le funzioni competenti dell'azienda tramite comunicazioni verbali, scritte (lettere, fax, documenti commerciali e tecnici, informazioni di ritorno dal cliente, ecc.) e informatiche (e-mail, files).

Il flusso di comunicazioni con la clientela riguarda:

- Informazioni relative ai corsi (catalogo, carta dei servizi, sito internet, telefono, fax, circolari).
- Informazione circa nuove proposte o servizi attivati (news su sito internet, mail, circolari).

- Gestione delle richieste, delle iscrizioni e relative modifiche.
- Informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami. La gestione dei reclami è effettuata seguendo quanto definito per l'individuazione e la risposta alle non conformità (vedi manuale qualità 8.3).

La pubblicizzazione della presente carta avrà luogo dal giorno successivo all'invio dell'Istanza di Accreditamento alla Regione Abruzzo.

Il Riesame di direzione, gli Audit del sistema Qualità e le variazioni tecnico – organizzative possono determinare la necessità di effettuare aggiornamenti al contenuto dei documenti del sistema qualità FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato e, allo stesso tempo, della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa.

A tal proposito la FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato si impegna a riesaminare annualmente la carta nel corso del riesame di direzione ed a valutare l'eventuale necessità di apportare degli adeguamenti.



4.7 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

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, dell'educazione e dell'orientamento

Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;

- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

SPAZIO RISERVATO ALL'APPROVAZIONE DELLA CARTA

Redazione e Validazione

La presente carta, in rev. 1 viene redatta e validata dal **Massimo Passalacqua** in conformità alle indicazioni fornite dalla Regione Abruzzo, Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione, Istruzione e Politiche Sociali, Servizio Politiche della Transnazionalità, della Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo, Allegato A MODELLO DI "CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA" – ELEMENTI MINIMI

Data 02/05/2022



Massimo Passalacqua (Qualità)

Verifica

La presente carta è stata verificata dal Referente dei servizi formativi, **Passalacqua Massimo**, che ne ha constatato l'adeguatezza rispetto ai processi ed alle attività espletate dalla FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato.

Pertanto, il Referente dei servizi formativi dispone che la Carta sia presentata all'approvazione dell'Alta Direzione FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato.

Data 02/01/2025




Passalacqua Massimo

Approvazione e Validazione

La presente carta, in rev. 1 viene letta, approvata e validata dall'Alta Direzione FORMEDIL ABRUZZO pmi ed artigianato:

Data 02/01/2025



Presidente Di Giampaolo Paolo



Vice Presidente Giovanni Panza