



CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la COM 2 SRL assume nei confronti del sistema committente/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che nella COM2 ci sia adeguata conoscenza e applicazione nonché miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Livello strategico Politica della qualità

Mission

La COM2 srl, è un ente accreditato in Regione Lazio e Regione Emilia-Romagna per gli ambiti di formazione continua e permanente, formazione superiore, apprendistato e utenze speciali (per la sola Regione Emilia-Romagna). COM2 è proprietaria del Brand Giffoni Academy per la formazione in ambito audio-visivo con la collaborazione del Giffoni Film Festival e sta sviluppando un nuovo ramo specialistico al suo interno identificato come SMART University per la formazione digitale avanzata. Nel giugno del 2013 si certifica certificata UNI EN ISO 9001:2008 in conformità alle normative Europee e sviluppa un manuale di Qualità che viene rispettato per progettazione ed erogazione di servizi formativi.

La "mission" della sua struttura è formare ma soprattutto trasmettere il concetto di formazione (professionale, continua, superiore) rispondendo al panorama delle nuove dinamiche sociali e lavorative che si evolvono ogni giorno, compresi anche i soggetti svantaggiati, con una particolare attenzione ai temi della valorizzazione del patrimonio culturale, artistico e turistico e più in generale verso professioni emergenti collegate alla comunicazione digitale e alla rivoluzione digitale dei processi lavorativi con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato.

COM 2, uniformandosi agli standard europei di qualità, **garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.**

Obiettivi ed impegni

La COM 2 si opera affinché l'utilizzo delle risorse aziendali (aule, attrezzature, personale, ecc...) sia finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Piena soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del cliente e dei destinatari;
- Qualità ed affidabilità dei servizi formativi e di orientamento erogati;
- Risposta puntuale ed attenta alle esigenze professionali di chi è nel mercato del lavoro e/o necessità di aggiornamenti/specializzazioni per favorire l'inserimento lavorativo.
- Miglioramento continuo del sistema di gestione e monitoraggio della qualità anche al fine di ridurre le non conformità nell'erogazione dei servizi e i reclami dell'utenza;
- Potenziamento dei collegamenti con e tra il mondo della formazione/orientamento e del lavoro
- Ricerca di innovazioni didattiche e metodologiche da trasmettere in ottica di buone prassi a tutti i soggetti coinvolti nel processo formativo, con particolare attenzione agli strumenti digitali e alle nuove professionalità e forme di lavoro ad essi collegati.
- Miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di gestione per la qualità mantenendo i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento delle varie Regioni
- Sviluppo costante di una rete di collegamento con aziende, consorzi, associazioni di categoria, sindacati, università per migliorare l'offerta, l'erogazione e i risultati a lungo termine dei propri servizi formativi



La Direzione che ha in capo la responsabilità del processo di qualità, aggiorna annualmente obiettivi e modalità legate alla qualità del servizio, il tutto formalizzato nel documento denominato "Politica della qualità".

In tale documento sono definiti:

- gli obiettivi della qualità;
- le modalità in cui gli obiettivi della qualità vengono resi misurabili;
- gli indicatori di efficacia ed efficienza dei vari processi.

La COM2 è consapevole che la presente politica richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità. L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscano la principale risorsa a disposizione per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento. La direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione attraverso mail e riunioni periodiche di staff, impegnandosi con opportune strategie a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

Livello organizzativo

Aree di attività

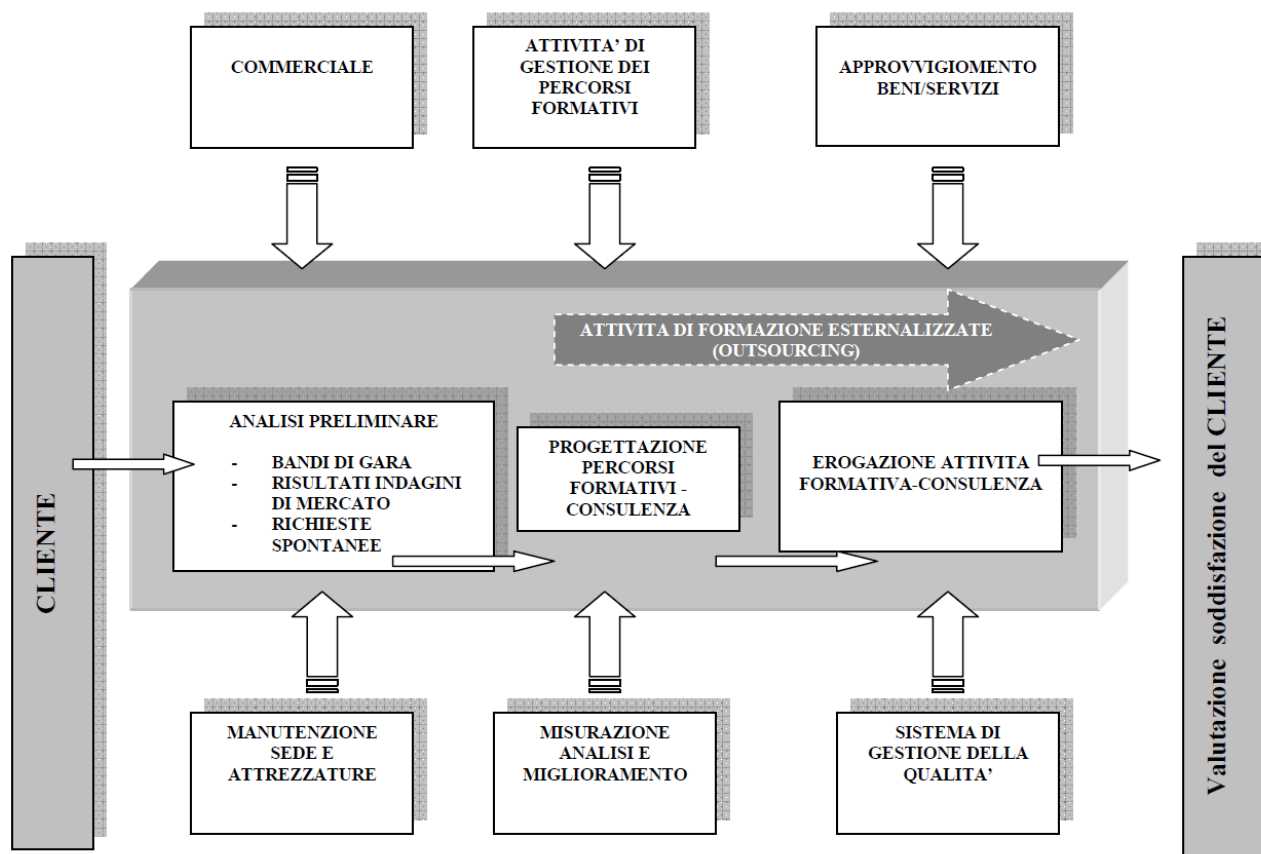
Tipologie di committenti/beneficiari

La COM 2 ha individuato le seguenti tipologie di clienti:

- a) Partecipante ai corsi (generalmente soggetti che necessitano di un miglioramento della loro formazione professionale per un inserimento, re-inserimento o consolidamento lavorativo)
- b) Aziende, Consorzi, Fondazioni e Associazioni, o altro, in qualità di promotori o richiedenti
- c) Enti pubblici

Pianificazione della realizzazione del prodotto

La pianificazione consiste nell'individuare e ordinare in sequenza le attività da svolgere nelle fasi successive e nel predisporre le condizioni per tale svolgimento affinché gli eventi successivi accadano come programmato.





Obiettivo primario di COM 2 è quello di rendere chiari i rapporti con le committenze al fine di prevenire contestazioni e conflittualità basate su imprecisi parametri contrattuali

Per questo è indispensabile che l'Area Commerciale riconosca tutte le esigenze esplicite ed implicite delle committenze e che riesca, in accordo con le altre funzioni aziendali, a definire gli standard di riferimento dell'oggetto del servizio richiesto in tutte le sue fasi.

A tal fine, a fronte di ogni offerta COM2 esegue un'attività specifica mirata all'individuazione:

- delle risorse necessarie per eseguire l'oggetto del servizio richiesto
- della documentazione richiesta
- dei criteri di controllo
- tutti gli elementi necessari a definire l'offerta

Questo "studio di fattibilità", il cui livello di analisi varia a seconda del tipo e della complessità dell'offerta di riferimento, coinvolge, ciascuno per le proprie competenze ed a seconda delle necessità:

- la funzione Direzione e/o l'ufficio progettazione,
- il Responsabile Commerciale,
- la funzione Pianificazione dell'erogazione del servizio e/o Approvvigionamenti,
- la funzione Assicurazione Qualità.
- Eventuali risorse esterne chiamate per la specifica occasione

Tipologia prodotti e servizi : formazione finanziata e a mercato

L'attività di COM 2 si esplica attraverso l'erogazione di servizi di formazione e/o consulenza.

- Il processo formativo viene avviato attraverso:

- Una commissione da parte di aziende o richieste dirette da parte di utenti finali (**formazione a mercato**). In questo caso i corsi erogati saranno progettati, erogati, monitorati sulla base dell'analisi dei fabbisogni e delle aspettative espressi dai committenti nel rispetto della coerenza interna del progetto formativo e degli obiettivi individuati
 - Un'attività correlata ai finanziamenti predisposti da enti pubblici (**formazione finanziata**) in tali casi l'intero processo di realizzazione del prodotto terrà conto dei parametri (economici, gestionali, contenutistici, temporali, altro) di solito esplicitati in "bandi di gara", direttive regionali, normativa di riferimento, altro.
- I servizi di consulenza individuale o aziendale vengono, invece, rilevati dalla struttura commerciale di COM2 e gestiti in base alle esigenze del cliente.

Articolazione Attività formativa:

Analisi dei fabbisogni formativi

Ideazione e progettazione formativa ad hoc

Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi

Erogazioni

Certificazioni e/o attestazioni

Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Ambiti articolazione attività formativa:

-Formazione superiore:

Comprende la formazione:

- Post Obbligo Formativo,
- Istruzione Formazione Tecnica Superiore,
- Voucher, Alta Formazione relativa ad interventi successivi ai cicli universitari.

-Formazione continua:

Destinata a soggetti occupati, in CIGO/CIGS e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.



Area dello svantaggio (prevista solo per Regione Emilia-Romagna)

Unita al rispetto della diversità, una particolare attenzione è dovuta a tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati". Particolare riguardo viene riservato a quei giovani che, segnati da svantaggi educativi determinati da circostanze personali, sociali, culturali o economici, hanno bisogno di un sostegno per realizzare le loro potenzialità.

Ai giovani segnalati o certificati a vario titolo di trovarsi in situazione di disagio personale o sociale, i dipendenti della COM 2 assicurano un sostegno costante fin dall'accoglimento delle domande di iscrizione, proseguendo con momenti di accoglienza e accompagnamento individuali e supporto strategico per l'inserimento lavorativo. Il percorso formativo ed educativo viene monitorato; vengono attuate insieme ai formatori azioni di supporto e/o di recupero in collaborazione, anche in regime di convenzione, con le Associazioni sociali e gli Uffici territoriali che a vario titolo assistono i cittadini in situazioni di disagio sociale o familiare.

-COM2 potrà inoltre operare nei seguenti settori, peraltro da ritenersi non esclusivi, ma esemplificativi:

- consulenza manageriale e organizzativa;
- selezione e formazione del personale;
- sviluppo del software e formazione nel campo informatico;
- aggiornamento e qualificazione professionale dei giovani nonché riqualificazione degli adulti;
- realizzazione di iniziative culturali di ogni tipo e predisposizione e distribuzione di libri, riviste e dispense;
- strategia d'impresa;
- pianificazione territoriale e sviluppo ambientale;
- valorizzazione dei beni culturali;
- tecnologie multimediali;
- arte e spettacolo;
- sicurezza

Promozione dei servizi normati da ulteriore documentazione oltre la Carta della Qualità

Oltre alla Carta della Qualità, di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto, il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

Le risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza la COM2 si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, erogazione formativa e monitoraggio, docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione e vengono costantemente monitorate attraverso vari questionari di gradimento per restare nell'albo fornitori.

La COM2, inoltre, promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti regionali e nazionali, che comprende le Università, Scuole Superiori, Aziende, Imprese, Cooperative, Consorzi, Società di consulenza verso: le persone, le aziende, gli Enti Pubblici e le Associazioni di Categoria. Per operare si avvale di strutture accreditate, sia decentrate in loco, ove è collocata la sede legale, sia distaccate al di fuori del territorio, agendo nel pieno rispetto delle finalità statutarie e stipulando apposite convenzioni e si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

Il Consorzio è dotato di risorse professionali adeguate per coprire i seguenti Presidi:

- 1) Direzione;
- 2) Qualità;
- 3) Analisi dei fabbisogni;
- 4) Progettazione;



- 5) Erogazione;
- 7) Docenza e tutoraggio;
- 8) Amministrazione e segreteria.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

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

Attualmente inserito in organico una risorsa con contratto di dipendenza a tempo indeterminato CCNL FP - laurea - 20 anni esperienza lavorativa

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attualmente inserito in organico una risorsa a tempo indeterminato per la mansione sopraindicata - laurea - 15 anni esperienza lavorativa

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione 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

Attualmente inserito in organico una risorsa con contratto di dipendenza a tempo indeterminato - laurea - 10 anni esperienza lavorativa

Attività previste per il 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

Attualmente inserito in organico una risorsa con contratto di dipendenza a tempo indeterminato - laurea - 10 anni esperienza lavorativa

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle 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

Attualmente inserito in organico una risorsa con contratto di dipendenza a tempo determinato - laurea - 12 anni esperienza lavorativa

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, COM2 dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 24 ore in due anni ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale).

Risorse logistico-strumentali



Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti l'accessibilità per i disabili e la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da COM 2 per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- per tutte le unità operative: spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'organizzazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), percorsi e servizi igienici accessibili ai disabili

Per l'erogazione dei servizi formativi la COM 2 assicura la disponibilità di laboratori esterni ove necessario, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.).

Nel dettaglio

- sede operativa a Piacenza: un'aula informatica di 44,64 mq, aula didattica di 29,70 mq, un'aula riunione e colloqui per piccoli gruppi dove è presente una biblioteca di 22,94mq
- Unità di Roma: Aula Didattica 1, di 45,20 mq; Aula didattica 2, di 46,07 mq; Presidio del servizio segreteria coordinamento e amministrazione, di 29,85 mq; Laboratorio di informatica, di 44,26 mq; Servizi igienici, di 48,72 mq.

Tutte le aule sono dotate di video-proiettore e strumenti inseriti in base alla tipologia del corso che si svolge all'interno. Le aule di informatica sono dotate della strumentazione prevista per le norme di accreditamento regionale.

COM 2 srl provvede a rendere pubblica contestualmente alla Carta della Qualità, 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.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, COM2 pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella politica interna della qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti (sia committenti privati che pubblici), è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale. Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti.

Le tabelle indicano:

- Processi: attività operative primarie dell'ente
- Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- Indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società 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

Di seguito indichiamo una **tabella di rilevazione interna della customer satisfaction**, tale azioni di monitoraggio si integrano in maniera sinergica (e non sostitutiva) con le azioni da mettere in campo in merito alle prescrizioni regionale per il mantenimento dell'accREDITAMENTO sia della Regione Emilia-Romagna (raccolta esito occupazionali ad un mese e a sei mesi e valutazione efficacia formativa) che quelli previsti dalla Regione Lazio in merito all'ultima normativa dell'AccREDITAMENTO (parametri della TAB D – efficacia ed efficienza delle attività realizzate). La tabella di rilevazione interna della customer satisfaction viene di volta in volta aggiornata anche in base ad eventuali integrazioni dovute agli aggiornamenti delle normative per la rilevazione di efficacie ed efficienza da parte dalle PA.

Tabella Interna di Customer Satisfaction

Processi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste	Numero di giorni intercorrenti tra	Data richiesta/data preventivo: da un	Audit interni uso DB



	di committenti e/o Beneficiari	la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	minimo di 2 a un massimo di 4 gg.	Preventivi/Ordini Mod01_02 (manuale interno qualità)
	Completezza	Numero reclami	Numero reclami/numero totale contatti <10%	Audit interni uso Mod01_02 e Mod06_02(manuale interno qualità)
	Efficacia azioni a commessa	nr. Offerte confermate	nr. Offerte confermate/nr.offerte emesse >/= 50%	Audit interni uso DB Preventivi/Ordini Mod01_02(manuale interno qualità)
	Efficacia azioni a catalogo	Numero Corsi annullati per insufficienza di iscritti	Numero Corsi annullati per insufficienza di iscritti/Numero Corsi da attivare annualmente <35%	Audit interno uso Mod01_04(manuale interno qualità)
Progettazione , ricerca e sviluppo	Proporre al mercato attraverso una politica di ricerca costante nuovi servizi innovativi (contenuto e modalità didattiche)	Fatturato da attività innovative	Fatturato da attività innovative anno precedente/fatturato da attività innovative anno corrente </=85%	Audit interno contabile
	Attenzione al contesto di riferimento	Numero dei soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Su base annuale : nr soggetti esito positivo/nr.totale soggetti coinvolti >/= 50%	Nr. convenzioni stipulate su base annuale – DB partnership
	Miglioramento del processo di analisi dei bisogni	Numero incarichi formalizzati	nr.incarichi ricevuti /nr.offerte >/=30%	Audit interni uso DB Preventivi/Ordini Mod01_02(manuale interno qualità)
	Tempistica progettazione	Data di consegna	Rispetto della data contrattualizzata o indicata negli avvisi pubblici	Audit interni con uso SW Central Desktop
	Miglioramento del processo di qualità progettazione CORSI	Numero progetti approvati	Nr.progetti approvati/totale progetti presentati >/ = 30%	Audit interni , mod verbale approvazione
		Completezza	Necessità di rielaborazioni < 50%	Audit interni su nr.verbali di riprogettazione
	Conformità della progettazione	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Audit interni Mod06_01(manuale interno qualità)
Gestione attività formativa	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità annue	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiori a nr. attività formative erogate anno	Audit interni Mod06_01(manuale interno qualità)
	Miglioramento del processo di approvvigionamento	Numero di non conformità sui fornitori	</= 3/anno	Audit interni Mod06_01(manuale interno qualità)
	Monitoraggio servizi e soddisfazione del	Soddisfazione utenti rispetto	Numero questionari valutazione corso con	Audit interni Mod05_04(manuale



	cliente	all'organizzazione	valore numero superiore a 6 /totale questionari corso $\geq 80\%$	interno qualità)
		Soddisfazione utenti rispetto attività docenza	Numero questionari valutazione corso con valore numero superiore a 6 /totale questionari corso $\geq 80\%$	Audit interni Mod05_03(manuale interno qualità)
		Soddisfazione utenti rispetto attività tutoraggio	Numero questionari valutazione corso con valore numero superiore a 6 /totale questionari corso $\geq 80\%$	Audit interni Mod05_05(manuale interno qualità)
		Soddisfazione utenti rispetto materiale didattico	Numero questionari valutazione corso con valore numero superiore a 6 /totale questionari corso $\geq 80\%$	Audit interni Mod05_04(manuale interno qualità)
	Rispetto approvazione progetti	Nr.progetti modificati in corso di erogazione	Nr.progetti modificati in corso di erogazione/totale progetti approvati $\leq 10\%$	Relazione finale
	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo formative	Numero di non conformità annue	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive delle attività formative non superiore al nr. di 2 per attività formative erogate per ogni anno formativo	Audit interni Mod06_01(manuale interno qualità)
	Successo didattico	Superiore : Nr.partecipanti che raggiungono certificazione	Nr.partecipanti che superano esami /nr.partecipanti in fase avvio $\geq 70\%$	Audit interno Mod05_11(manuale interno qualità)
		Continua : nr partecipanti che frequentano 70% percorsi	Nr.partecipanti che raggiungono 70% di presenze /nr.partecipanti in fase avvio $\geq 70\%$	Audit interno Mod05_11(manuale interno qualità)
	Obiettivi occupazionali	Vedere tabella indicatori predisposta per ogni regione accreditamento (fornita a richiesta)		
	Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della tempistica riportata nel manuale di gestione dell'attività
Completezza e correttezza		Necessità di rielaborazioni	$< 90\%$	Audit interni e/o soggetti esterni

Livello preventivo

Clausole di garanzia dell'utente

Al fine di tutelare i clienti COM2 prevede una procedura operativa per gestire i seguenti processi:

1. Gestione dei reclami e/o segnalazioni ;
2. Gestione delle non conformità;
3. Gestione delle azioni correttive;
4. Gestione delle azioni preventive.



Gestione dei reclami

Ogni segnalazione negativa (reclamo) sui servizi erogati può pervenire attraverso i seguenti canali:

- per e-mail all'indirizzo info@comdue.com

- per posta all'indirizzo della sede legale centrale COM 2 s.r.l. sita a Piacenza in via don Dieci 8 29122

- direttamente ai referenti del percorso in oggetto che vengono sempre identificati nel Patto formativo che viene dato ad inizio percorso ai clienti e che tramite relazioni scritte sull'andamento segnalano eventuali criticità

- segnalata direttamente dal cliente durante il questionario di gradimento dell'attività che COM 2 s.r.l. somministrata solitamente a metà del percorso didattico e al termine, ad eccezione dei percorsi qualifica di 600 ore per i quali si prevedono tre somministrazioni, due intermedie ed una al termine.

Il personale di COM2 che riceve il reclamo/segnalazione deve:

1. Registrare la segnalazione del cliente riportando nello stesso:
 - data del reclamo;
 - nominativo del cliente;
 - descrizione del reclamo.
2. Trasmettere il reclamo al Responsabile di Direzione addetto al Servizio di Qualità
- 3. Il Responsabile del processo di Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.**

Gestione delle non conformità

Le non conformità possono riguardare:

1. I servizi erogati;
2. I prodotti/servizi approvvigionati;
3. I processi aziendali;
4. Il Sistema Qualità.

Per ogni ambito di riferimento i momenti fondamentali sono i seguenti:

- valutazione delle segnalazioni di non conformità;
- rilevazione della non conformità;
- analisi della non conformità;
- definizione della risoluzione.

Gestione delle azioni correttive

Le azioni correttive devono essere intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, allo scopo di impedirne il ripetersi.

Le azioni correttive decise devono essere appropriate agli effetti delle non conformità le cui cause vanno ad eliminare.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Riesame delle non conformità e dei reclami;
- Identificazione delle cause specifiche;
- Valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuazione ed attuazione delle azioni correttive;
- Registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- Riesame delle azioni correttive attuate.

Gestione delle azioni preventive

Le azioni preventive devono essere intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità, allo scopo di impedirne il verificarsi.

Le azioni preventive decise devono essere appropriate agli effetti delle potenziali non conformità.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- Valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi di non conformità;
- Individuazione e attuazione delle azioni preventive;
- Registrazione dei risultati delle azioni preventive attuate;
- Riesame delle azioni preventive attuate.

Condizioni di trasparenza

Validazione da parte della Direzione

La Carta di Qualità, con data della nuova edizione, viene sottoscritta dal Direttore generale che ricopre il ruolo del responsabile di qualità e dal legale rappresentante

Modalità di diffusione al pubblico



Al fine di garantire la massima pubblicizzazione, la diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità,
- la Carta della Qualità è affissa nelle aule e nelle bacheche delle sede formativa,
- la Carta della Qualità è pubblicata sul sito internet www.comdue.com,
- all'atto dell'iscrizione i corsisti vengono informati dell'esistenza della Carta della Qualità e a richiesta viene consegnata una copia cartacea,
- la Carta della Qualità viene inviata a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta attraverso posta elettronica, tramite richiesta email a info@comdue.com,
- una copia cartacea della Carta della Qualità è consultabile nella segreteria della sede centrale.

Modalità di revisione periodica

Il sistema di qualità di COM 2 prevede quindi:

1. Documenti del Sistema Qualità;
2. Documenti tecnici e gestionali (interni/esterni).

I documenti del Sistema Qualità sono di origine interna, mentre quelli tecnici e gestionali possono essere sia di origine interna che di origine esterna.

La COM 2 tiene sotto controllo i documenti, originati in Azienda o provenienti da Enti esterni (norme di legge, regolamenti, manuali di gestione attività finanziate, norme di accreditamento, norme di gestione di cataloghi, etc.), ed i dati ivi riportati, attinenti il Sistema Qualità aziendale e tutte le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal sistema interno di Gestione della Qualità e ai fini della manutenzione degli accreditamenti, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

I documenti del Sistema Qualità sono:

- il Manuale della Qualità interno: documento aziendale che contiene la descrizione del Sistema Qualità.
- le Procedure Operative : i documenti organizzativi del Sistema Qualità, che definiscono responsabilità e regole operative relative ai processi ed alle attività aziendali, che hanno influenza diretta o indiretta sulla qualità del prodotto.
- i Moduli : documenti con la funzione di standardizzare la compilazione di documenti tecnici o delle registrazioni della qualità.

Per tutti i documenti di Sistema viene costantemente effettuata:

1. la compilazione;
2. la verifica;
3. l'approvazione;
4. la distribuzione;
5. l'archiviazione;
6. la modifica;
7. l'aggiornamento.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Funzione	Attività svolta e responsabilità
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none">• 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 di gestione economico amministrativa	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di analisi e definizione dei	Il processo di analisi e definizione dei fabbisogni contempla l'approfondimento del fabbisogno formativo, che può prevedere la somministrazione di interviste e/o questionari, la conduzione di focus group, o l'analisi dell'eventuale



fabbisogni	documentazione disponibile (solitamente fornita dalla direzione centrale che ha il compito di mantenere aggiornata la banca dati delle interrelazioni). In sintesi : <ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di progettazione	La progettazione delle attività formative viene pianificata e realizzata in due momenti distinti: in una prima fase viene elaborato il macroprogetto del servizio che fornisce tutti gli elementi tecnici per la formulazione dell'offerta tecnica; nella seconda fase, a seguito dell'approvazione dell'offerta da parte del cliente, viene effettuata la microprogettazione di tutti gli elementi del servizio .L'intervento si costruisce sulla base degli esiti dell'analisi del fabbisogno, elaborati in maniera qualitativa, che fanno da input alla successiva fase di microprogettazione . In sintesi : <ul style="list-style-type: none">•progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale•progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	Il Responsabile del Processo di Erogazione, investe tutti progetti , si quelli a mercato che quelli approvati e finanziati da enti pubblici ed ha una funzione di coordinamento delle Risorse Umane ed economiche direttamente coinvolte nel progetto volte a perseguire e raggiungere con gli obiettivi specifici dei singoli progetti. In sintesi : <ul style="list-style-type: none">· pianificazione del processo di erogazione;· gestione delle 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

Data di ultimo aggiornamento 27/02/2020

Timbro e Firma
Legale Rappresentante Elia Florio

Firma Direttore Generale Rosario Alfano

COM2 srl
c/o Istituto Nobile Aviation
Via Vincenzo Lamaro, 25 - 00173 Roma
Tel. 0523.593004
Partita IVA: 01503150334
e-mail: progetti@comdue.com - web: www.comdue.it