



CNA Sostenibile srl



# CARTA della QUALITA'

Procedure di Qualità - Documento C2.1  
Direttiva Regione Lazio n. 682 del 01.10.2019

CNA Sostenibile srl

2022

Il documento "Carta della Qualità" viene elaborato con cadenza annuale ed ha lo scopo di esplicitare e comunicare - agli enti committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti negli interventi formativi e di orientamento - gli impegni che CNA Sostenibile si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento resi, in termini strategici, organizzativi ed operativi.

La struttura e il contenuto sono coerenti con i requisiti stabiliti dalla direttiva regionale n. 682 del 01.10.2019 della Regione Lazio.

Viterbo, 15 Marzo 2022

Il Responsabile del Processo di Direzione  
Dott.ssa Luana Melaragni

SEDE FORMATIVA: VIA DELL'INDUSTRIA SNC - 01100 VITERBO (VT)



## L'ENTE

CNA Sostenibile srl è la società di servizi tramite la quale CNA Associazione Provinciale di Viterbo e Civitavecchia, organizza e gestisce le strategie e le azioni formative e di orientamento finalizzate allo sviluppo, alla qualificazione, alla riqualificazione e all'aggiornamento delle risorse umane.

## SCOPO

Lo scopo della Carta della Qualità è di esplicitare e comunicare al sistema-cliente, ovvero agli enti committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti negli interventi, gli impegni che CNA Sostenibile si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e d'orientamento resi in termini strategici, organizzativi ed operativi.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

Il contenuto della Carta della Qualità si applica all'intera organizzazione aziendale ed ai relativi processi che hanno influenza sulla qualità dell'offerta formativa e di orientamento.

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative e d'orientamento gestite con finanziamenti pubblici e privati.

## LIVELLO STRATEGICO: La Politica della Qualità

La mission di CNA Sostenibile è di stimolare e diffondere processi di crescita personali, culturali e professionali, rispondendo ai fabbisogni formativi e di orientamento che emergono dalla costante analisi contesto sociale ed economico in cui l'Ente opera.

Nello specifico l'ente si propone di:

- Concorrere allo sviluppo e alla promozione economica delle imprese artigiane e delle PMI, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi formativi e di orientamento mirati a rispondere al bisogno di costante aggiornamento delle imprese;
- Favorire una sempre maggiore competitività delle PMI attraverso l'offerta di servizi innovativi di assistenza e consulenza altamente professionali;
- Favorire l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro, progettando ed erogando percorsi formativi, di orientamento ed accompagnamento mirati a soddisfare le reali esigenze dell'attuale mercato del lavoro;
- Favorire il reinserimento degli adulti nel mondo del lavoro, progettando ed erogando percorsi formativi, di orientamento ed accompagnamento in grado di rendere nuovamente competitive queste risorse umane;



- Perseguire la costante ricerca dell'alta qualità dei servizi di formazione, orientamento, assistenza e consulenza erogati, ispirandosi al principio di miglioramento continuo;

Gli obiettivi che CNA Sostenibile si prefigge costantemente di raggiungere sono così identificati:

- Ottenere la più completa soddisfazione del "sistema-cliente" inteso come l'insieme dei beneficiari del portfolio servizi: Enti finanziatori pubblici e privati, Aziende artigiane e PMI, Singoli beneficiari;
- Rappresentare una risposta puntuale, seria e di qualità alle richieste espresse e non espresse del "sistema-cliente";
- Perseguire lo sviluppo e l'aggiornamento costante delle figure professionali interne ed esterne all'ente;
- Diffondere la mission e gli obiettivi a tutti i livelli aziendali, stimolandone la condivisione;
- Promuovere e diffondere a tutti i livelli aziendali il principio del "miglioramento continuo" e della "qualità";

Al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici, l'ente si assume i seguenti impegni:

- Monitorare e controllare il grado di soddisfazione del "sistema-clienti", attraverso la definizione di indicatori strutturati e l'attivazione e il mantenimento di un dialogo costante;
- Sviluppare azioni di aggiornamento continuo dei propri dipendenti /collaboratori, attraverso la pianificazione ed attivazione di specifici percorsi di sviluppo ed aggiornamento professionale;
- Impiegare formatori (docenti, orientatori, consulenti, tutor) altamente qualificati, selezionati sulla base delle qualifiche ed esperienze possedute, nonché di aggiornamento continuo;
- Monitorare e controllare le performance dei diversi processi di lavoro, attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente in un ottica di "crescita continua";
- Individuare, attraverso il coinvolgimento diretto del "sistema-clienti" e delle risorse umane dell'ente, soluzioni e opportunità di miglioramento continuo.

Affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, CNA Sostenibile adotta modalità e strumenti di comunicazione/diffusione, quali:



- realizzazione di azioni informative e formative dirette al personale (dipendenti e/o collaboratori) concernenti gli obiettivi, gli impegni e le modalità di gestione assunti dalla società a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati;
- diffusione della documentazione e delle informazioni inerenti la gestione dei servizi in qualità attraverso, la rete intranet aziendale, le affissioni in bacheca, e-mail interne, la distribuzione controllata di documenti;
- comunicazione immediata a tutti i livelli organizzativi di eventuali variazioni apportate al sistema di gestione in qualità e alla Politica della Qualità.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO: I Servizi Offerti

### AREE DI ATTIVITA'

CNA Sostenibile supporta, mediante interventi formativi e di orientamento:

- le persone giovani e adulte che vogliono entrare e/o ri-entrare nel mercato del lavoro;
- gli imprenditori che vogliono mantenere la competitività della propria impresa attraverso una costante crescita delle loro capacità di direzione ed il continuo aggiornamento delle competenze dei loro dipendenti e collaboratori;
- chi vuole orientarsi e sviluppare un'idea di auto-imprenditorialità;
- chi ha bisogno di un supporto per l'avvio di una nuova impresa.

A tal fine, CNA Sostenibile promuove e realizza interventi di:

#### Formazione Continua

Attività formative – di aggiornamento, specializzazione, ri-qualificazione - rivolte a lavoratori dipendenti, lavoratori autonomi, imprenditori e neo-imprenditori, finalizzate al rafforzamento professionale e a favorire la stabilità occupazionale, l'adattabilità dei profili alle innovazioni tecnologiche ed organizzative e la competitività delle imprese.

#### Formazione Superiore

Percorsi formativi – di qualificazione e/o specializzazione – rivolti a giovani e adulti disoccupati/inoccupati per lo sviluppo delle competenze (di base, trasversali e tecnico-professionali) necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro.

#### Orientamento



Iniziative rivolte a coloro che intendono entrare o ri-entrare nel mondo del lavoro o cambiare la propria posizione lavorativa. Le attività si articolano in momenti di riflessione di gruppo (eventi di carattere informativo/formativo) e in consulenze individualizzate finalizzate a:

- ricostruire e autovalutare le capacità e le competenze;
- riflette sui propri punti di forza e sulle eventuali aree di miglioramento;
- definire un progetto di sviluppo formativo e/o professionale.

Nell'ambito di quest'ultima area di attività, CNA Sostenibile realizza inoltre iniziative di accompagnamento e sostegno alla creazione e allo sviluppo d'impresa, attraverso attività di orientamento informativo, formativo e consulenziale.

### **RISORSE PROFESSIONALI**

CNA Sostenibile, al fine di garantire la massima qualità dei servizi formativi e d'orientamento offerti, si avvale di risorse umane altamente qualificate, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne sono quelle indicate nell'organigramma della struttura e ricoprono le funzioni di responsabilità dei principali processi gestionali (direzione, gestione economico-amministrativa, analisi e definizione dei fabbisogni, progettazione, erogazione).

Accanto alle risorse interne, CNA Sostenibile si avvale di una vasta rete di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, orientatori e selezionati in base alla loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti provengono perlopiù dal mondo del lavoro e delle professioni; si tratta di esperti altamente qualificati in grado di garantire un elevato livello di professionalità in ogni area in cui si interviene.

Le prestazioni del personale impegnato sono monitorate e valutate sia in itinere che a conclusione di ogni percorso formativo, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari.

### **RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI**

CNA Sostenibile per l'erogazione dei propri servizi formativi e d'orientamento dispone di una sede operativa facilmente accessibile, in linea con i dettami normativi concernenti la tutela della salute e la sicurezza nei luoghi di studio e/o di lavoro e dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate.



Per l'espletamento delle attività formative, sono a disposizione degli utenti due aule didattiche e un' aula informatica, tutte dotate di tutte le strumentazioni utili alla didattica quali: PC, stampante, schermi multi-funzione per la proiezione di filmati, foto e slide.

L' aula informatica è dotata di PC collegati stabilmente ad internet e in rete locale per la condivisione di documenti e l' uso condiviso della stampante.

Per le attività di orientamento, sono disponibili un punto accoglienza, un ambiente per la consultazione delle banche dati, un ufficio per i colloqui individuali.

Inoltre, la sede dispone di uffici e ambienti destinati alle funzioni amministrative e di governo.

### **ULTERIORE DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA**

CNA Sostenibile si impegna a consegnare, contestualmente alla presente "Carta della Qualità, una scheda descrittiva di ciascun servizio offerto esplicitante: le modalità di accesso, le modalità di frequenza, il percorso didattico e il calendario delle attività, le modalità di svolgimento delle prove di valutazione finale (se previste) e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata.

### **LIVELLO OPERATIVO: Fattori di Qualità e Indicatori**

Nella tabella n.1 "Fattori di qualità e indicatori" viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero si intende per:

- 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 CNA Sostenibile 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.



Tabella n. 1 "Fattori di qualità e indicatori"

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
EFFICACIA DELLA PROGETTAZIONE	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Valore di rapporto $\geq 90\%$	Rilevazione annuale dei dati
SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI	Percentuale di partecipanti soddisfatti	$\geq 70\%$ di partecipanti soddisfatti	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionario di rilevazione soddisfazione/report annuale)
FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA E GESTIONALE	5 giorni lavorativi intercorrenti tra la segnalazione di anomalie/non conformità e la definizione/attuazione di azioni correttive	5 giorni lavorativi stabiliti quale tempo target d'intervento	Rilevazione dei tempi di attuazione di ogni azione correttiva
LIVELLO DI DISPERSIONE FORMATIVA	Rapporto tra allievi formati e allievi autorizzati	$\geq 70\%$	Rilevazione dei dati al termine di ciascuna attività Valutazione annuale
ESITI OCCUPAZIONALI	Rapporto tra allievi formati e allievi occupati	$\geq 60\%$	Questionari sulle risultanze occupazionali Valutazione annuale
INTERRELAZIONI CON IL SISTEMA SOCIALE E PRODUTTIVO DEL TERRITORIO	Numero di soggetti con cui si hanno relazioni sul territorio di riferimento	Almeno 3 soggetti	Convenzioni e protocolli attivati



## LIVELLO PREVENTIVO: Dispositivi di garanzia e tutela

CNA Sostenibile assicura un percorso di crescita e di miglioramento continuo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti e degli enti committenti.

CNA Sostenibile si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo CNA Sostenibile srl – Via dell'Industria snc – 01100 Viterbo
- per fax al n. 0761.342854
- per e-mail all'indirizzo [formazione@cnasostenibile.it](mailto:formazione@cnasostenibile.it)
- direttamente allo sportello gestito dal personale non docente dei corsi
- tramite il questionario erogato durante e a fine corso.

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

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La carta della Qualità è validata dal responsabile incaricato del processo di Direzione che ricopre anche il ruolo di responsabile del processo di gestione della Qualità.

Al fine di garantire la massima diffusione al pubblico, la Carta della Qualità di CNA Sostenibile viene:

- affissa nella bacheca presente nel locale accoglienza delle sede operativa;
- affissa nelle aule;
- inserita nel sito web aziendale;
- fatta visionare o consegnata in copia (su esplicita richiesta) a tutti gli utenti/beneficiari dei servizi;
- fatta visionare o consegnata in copia (su esplicita richiesta) a tutti i dipendenti e collaboratori;
- fatta visionare o consegnata in copia (su esplicita richiesta) ai Committenti.

La "Carta della Qualità" viene revisionata annualmente allo scopo di verificarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia e aggiornata in occasione di variazioni organizzative e strutturali. La





revisione e l'aggiornamento della Carta della Qualità è a cura del responsabile della Direzione che si avvale dell'apporto e della collaborazione degli altri responsabili di processo.

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DI PROCESSO**

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE – Dott.ssa Luana Melaragni**

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

### **RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI - Dott. Mauro Piermartini**

- Gestione della contabilità e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione/orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI - Dott. Ernesto**

#### **Allegrini**

- Diagnosi generale-quadro nazionale: lettura dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale;
- Diagnosi specifica-quadro regionale/provinciale: lettura dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE - Dott. Ernesto Allegrini**

- Progettazione di massima delle azioni formative e d'orientamento;



- Progettazione esecutiva e di dettaglio delle azioni formative e d'orientamento;
- Progettazione di percorsi individualizzati e formulati sulle specifiche esigenze dei clienti/utenti;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI - Dott.ssa Chiara Ciprianetti**

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi;
- Valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.