


A

	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 5.1.1</b>
		Rev. 01
	<b>Responsabilità della direzione</b>	16/04/21
		Pag. 1 di 5

## INDICE

### 5.1.1 Responsabilità della direzione

- 5.2.1 Impegno della direzione
- 5.1.2 Attenzione focalizzata al cliente
- 5.2.1 Politica per la qualità
  - 5.2.1 Obiettivi per la qualità
  - 5.2.1 Pianificazione della qualità
- 5.3 Responsabilità e autorità
- 5.2.2 Comunicazioni interne all'organizzazione

01	16-04-21	2^ versione approvata	RGQ	RGQ	DG
Revisione	Data	Causale	Redazione	Verifiche	Approvazione



## **5.1.1 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### **5.2.1 Impegno della direzione**

La DG dell'Agenzia Formativa formula la PdQ, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del SGQ attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGQ;
- la diffusione all'interno dell'Agenzia della PdQ e degli obiettivi;
- la formazione al SGQ di tutto il personale;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti/utenti;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e dell'utente;
- l'effettuazione, periodica, del riesame sul SGQ.

### **5.1.2 Attenzione focalizzata al cliente**

L'Agenzia Formativa è un'azienda orientata al cliente. L'Agenzia, pertanto, ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente e dell'utente, basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità, che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente/utente.

La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte della DG e dei RdF.

### **5.2.1 Politica per la qualità**

La DG ha definito i principi generali su cui si basa la PdQ dell'Agenzia Formativa.

Ogni anno la DG, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della PdQ sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La PdQ, con i relativi obiettivi, scaturisce da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La PdQ è formalizzata dalla DG su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale dell'Agenzia.



Il RGQ e tutti i Rdf s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la PdQ a tutti i livelli dell'organizzazione.

#### *5.2.1 Obiettivi per la qualità*

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla DG e sono quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della PdQ, delle esigenze dell'Agenzia e del mercato in cui l'Agenzia Formativa opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

#### *5.2.1 Pianificazione della qualità*

Il SGQ è lo strumento che consente all'Agenzia Formativa di attuare la PdQ e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi.

Il SGQ interviene nelle diverse aree secondo uno schema di pianificazione delle attività, verifica, correzione e prevenzione delle non conformità e azioni di miglioramento.

La qualità viene pianificata attraverso questi strumenti:

- i DQ;
- le Procedure, le Istruzioni e la Modulistica.

### **5.3 Responsabilità e autorità**

Tutti i processi aventi influenza sulla qualità sono governati da procedure che definiscono le responsabilità nell'ambito del processo descritto.

La struttura organizzativa dell'Agenzia Formativa è rappresentata graficamente nell'organigramma mentre nel "Mansionario" sono definite le responsabilità, l'autorità e le mansioni nell'ambito delle singole aree, con particolare riguardo a quelle che hanno rilevanza sulla qualità dei processi e dei servizi erogati.

Le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci dei vari responsabili sono stati definiti dalla DG, usando il metodo dell'analisi interfunzionale delle responsabilità.

Le responsabilità funzionali connesse con le principali attività sono illustrate nella "Matrice delle responsabilità",.

In essa vengono identificate le responsabilità per ogni attività dell'Agenzia Formativa.

Tale documento è stato illustrato ai responsabili e da questi condiviso.



Ogni responsabile di funzione ha analizzato, discusso e stabilito le responsabilità individuali di ogni singolo servizio dell'Agenzia Formativa.

L'organigramma nominativo è gestito internamente dall'Agenzia Formativa ed è aggiornato con data, revisione e firma della DG.

### **5.2.2 Comunicazione interna**

La comunicazione interna è gestita, nell'ambito dell'Agenzia Formativa, mediante :

- riunioni;
- incontri di formazione;
- divulgazione di informazioni relative all'assetto organizzativo dell'azienda e sue modifiche;
- divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- diffusione di comunicazioni relative ai risultati dell'attività;
- comunicazione scritta per inoltro ai singoli interessati di comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza;
- impiego della rete internet per la diffusione di informazioni/documenti/comunicazioni di carattere operativo;
- bacheca per comunicazioni di carattere generale;
- rete aziendale mobile.





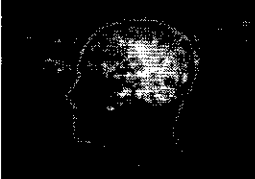
	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 5.2</b>
		Rev. 01
	<b>Diffusione della Politica qualità</b>	16/04/21
		Pag. 1 di 5

**Diffusione della politica della qualità alle parti interessate esterne**

- la politica viene diffusa attraverso i vari social fedbook, instagram sito agenzia
- attraverso l'affissione in sede all'accoglienza della carta di qualità e di un Modulo per i reclami

01	16-04-21	2^ versione approvata	RGQ	RGQ	DG
<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifiche</b>	<b>Approvazione</b>



	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 6.1.2.3</b>
		Rev. 01
	<b>Pianificazione</b>	16/04/21
		Pag. 1 di 5

## 6.1 RISCHI

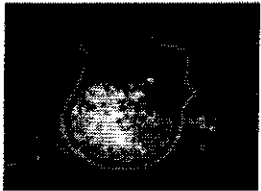
Tenuto conto dei fattori interni ed esterni evidenziati sopra i potenziali rischi sono:

- Rischio di non predisporre correttamente una serie di progetti di formazione dovuta per legge necessari per la sussistenza stessa dell'agenzia.
- Rischio di farsi togliere troppi punti dal massimale dell'accreditamento
- Rischio di non avere abbastanza utenti paganti per sostenere i costi di gestione
- Rischio che non potenziando la piattaforma fad non si riesca ad abbassare i costi di gestione
- Rischio che essendo una nuova società i fornitori vogliano pagamenti a breve
- Rischio che la campagna di marketing a causa del numero elevato di agenzie, non porti frutti cioè non porti iscritti ai corsi proposti .
- Le opportunità sono:
- Le alte professionalità dei collaboratori che permetteranno un'offerta formativa adeguata al momento Formativo Regionale
- La possibile collaborazione con alcune associazioni di categoria (conf-impresa, confartigianato, CONFCOMMERCIO, sindacati cisl)

Le azioni per affrontare questi rischi e le opportunità sono:

- Stabilire un numero minimo di iscritti ai corsi necessari per andare almeno in pareggio  
Tempi: come da normativa 60 giorni dopo la fine del termine di iscrizione  
Responsabilità : responsabile amministrativo
- Controllare la qualità della ICT come hardware e software di ultime generazioni, così che chi usufruisce della piattaforma possa avere un servizio completo e tecnologicamente aggiornato.  
Tempi: le ICT e in particolar modo la piattaforma e-learning devono essere attive almeno tre giorni prima dell'inizio de corso  
Responsabilità: responsabile coordinamento
- Avere una disponibilità economica sufficiente al pagamento di attrezzature e risorse umane senza incorrere in insoluti o ritardo di pagamenti.

1	16/04/21	2^ versione approvata	RGQ	RGQ	DG
<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifiche</b>	<b>Approvazione</b>

		<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b> <b>Pianificazione</b>		Punto 6.1.2.3	Rev. 01	16/04/21	Pag. 2 di 5

Tempi: entro 30 giorni fine corso pagare le spese del corso  
 Responsabilità: responsabile finanziario

- Attuare una campagna pubblicitaria che punti principalmente sulla continuità delle proposte formative.

Tempi da momento del riconoscimento del corso  
 Responsabilità: responsabile coordinamento

- Attuare un protocollo d'intesa con la conf-artigianato e con la conf-impresa regionale per implementare le sinergie tra organizzazioni di servizio e sindacali e agenzie di formazione.

Tempi: entro il 30 marzo di ogni anno convenzione nuova o rinnovo  
 Responsabilità: responsabile AMMINISTRATORE DELEGATO

- Rendere il rapporto con i docenti più stretto attraverso una comunicazione tra le parti più efficace (allievi coordinatore valutatore docente) in particolare si terranno sotto osservazione le difficoltà della materia la costruzione della classe, la paga oraria in relazione al livello di competenza richiesto.

Tempi: inizio corso e a metà del corso  
 Responsabilità: direttore

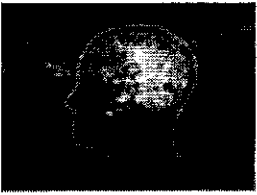
- Aumentare le risorse umane al fine di riuscire a gestire la mole di lavoro che sembra crescere a dismisura  
 Tempi: alla programmazione dell'intervento formativo  
 Responsabilità valutatore

## 6.2 RISORSE FINANZIARIE

Obiettivo della DG è quello di ottimizzare e migliorare costantemente la gestione finanziaria dell'Agazia Formativa, affinché:

- l'agenzia possa sempre fornire risultati economici-finanziari in linea con le aspettative, dell'ente senza compromettere i livelli di qualità ed efficienza stabiliti;
- lo sviluppo e la crescita siano finanziati con i risultati di esercizio, limitando al massimo il ricorso a fonti di credito;

Revisione	1	Data	16/04/21	Causale	2 <sup>a</sup> versione approvata	Redazione	RGQ	Verifiche	RGQ	Approvazione	DG
-----------	---	------	----------	---------	-----------------------------------	-----------	-----	-----------	-----	--------------	----

	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 6.1.2.3</b>
		Rev. 01
	<b>Pianificazione</b>	16/04/21
		Pag. 4 di 5

- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami;

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli con i seguenti criteri:

- Messa a disposizione degli operatori interessati del testo delle Sezioni, delle Procedure, delle istruzioni Operative e di tutta la restante documentazione di Qualità (Moduli, Allegati, tabelle, ecc.)
- Fornitura, su richiesta dei singoli operatori, di spiegazioni sull'applicazione dei diversi documenti del Sistema Qualità vigente.

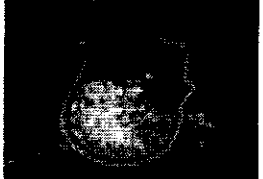
Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

### 6.3 Competenze Formazione e Addestramento

La DG, nell'ambito dei propri obiettivi attuali e di sviluppo, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento dei risultati prefissati. In particolare :

- sono state definite le modalità di selezione, la formazione continua e la pianificazione delle carriere;
- sono state definite le responsabilità e autorità per le attività operative;
- sono state individuati gli obiettivi individuali e di gruppo, valutandone i risultati;

I	16/04/21	2^ versione approvata	RGQ	RGQ	DG
<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifiche</b>	<b>Approvazione</b>

		<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b> <b>Pianificazione</b>	
		16/04/21	Pag. 3 di 5

- il personale possa essere incentivato con adeguati premi e/o miglioramenti economici;
  - possa essere incrementato il livello occupazionale.
- La risorse finanziarie dell' Agenzia Formativa sono gestite mediante:

- definizione annuale del budget;
- controllo della gestione;
- verifica periodica delle previsioni di budget e dei dati di consuntivo.
- Per le attività formative finanziate con risorse pubbliche ci si atterra alla normativa regionale vigente

- In particolare si predisporrà per ogni intervento formativo (finanziato, riconosciuto, o di formazione continua) un piano economico di dettaglio (PED) PREVENTIVO E CONSUNTIVO. Per tale piano (PED) si prenderà il format previsto dalle normative regionali per la rendicontazione dei progetti finanziati con fondi pubblici.

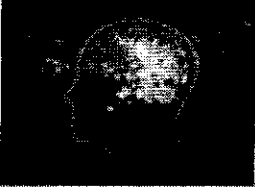
Particolare attenzione viene posta nel controllo della gestione delle singole commesse e nel controllo delle attività, allo scopo di evitare o correggere qualsiasi disfunzione che possa gravare con costi inutili ed evitabili.

### 6.2.1 Gli obiettivi che si pone la L'AGENZIA sono:

- porsi nelle condizioni più favorevoli per il mantenimento dell'accreditamento e della certificazione del Sistema Gestione Qualità ;
- mantenere un costante standard di comportamento operativo nello sviluppo delle attività di formazione e di consulenza formativa;

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e ingresso in nuove aree di formazione;
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;

Revisione	Data	Causale	Redazione	Verifiche	Approvazione
1	16/04/21	2^ versione approvata	RGQ	RGQ	DG

	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 6.1.2.3</b>
		Rev. 01
	<b>Pianificazione</b>	16/04/21
		Pag. 5 di 5

- è stato predisposto l'addestramento necessario per tale attività.
- è stata valutata l'efficacia dell'addestramento.

L'Agenzia Formativa considera la formazione uno strumento essenziale per la crescita professionale dei dipendenti e per il miglioramento costante della qualità dei servizi erogati.

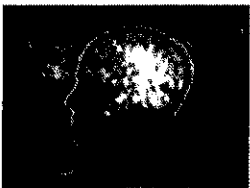
Sono stati definiti i criteri e le modalità per individuare le necessità di formazione e addestramento dei dipendenti.

Tutta l'attività formativa è opportunamente registrata.

1	16/04/21	2^ versione approvata	RGQ	RGQ	DG
<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifiche</b>	<b>Approvazione</b>





	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 6.2.1</b>
		Rev. 00
	<b>Obiettivi e azioni di verifica</b>	01/10/19
		Pag. 1 di 1

ANNO ...2021.....

1. Tutti i processi devono essere efficienti in termini di costi e di risorse impiegate e devono concorrere alla riuscita dei servizi formativi erogati

1.1. Le azioni che andranno a verificare questo obiettivo sono:

- Almeno una volta l'anno si effettueranno audit interni da personale esperto che analizzerà i dati che saranno rilevati dagli indicatori di processo (vedi documento "indicatori di processo")

2. Mantenere la certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001-15

1. Le azioni che andranno a verificare questo obiettivo sono:

- Redazione della modulistica necessaria
- Informazione dell'uso al personale

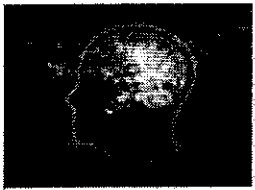
3 Incrementare le attività dell'af

Le azioni che andranno a verificare questo obiettivo sono:

1. Attivazione dei corsi riconosciuti corsi di abilitazione, corsi settore haccp, corsi sicurezza al mese con pagamento da parte dell'utente per un fatturato finale annuale vicino ai 500.000 euro. In particolare vista l'analisi dei bisogni e il bilancio 2020 si deve cercare di implementare i seguenti corsi: estetiste almeno 6 corsi di abilitazione, 2 corsi di base e 3 corsi di dermopigmentazione, 8 corsi di acconciatori 7 corsi di sab,
2. Una azione di marketing sui media (facebook, internet, giornali) che pubblicizzi i corsi proposti e che effettivamente riesca a portare piu' iscritti.
3. Consolidare la collaborazione con le associazioni di categoria (conf-fisals, associazione AISILIA, FENARCOM) con i corsi della sicurezza almeno 100 e 12 di haccp
4. Mantenere e migliorare la qualità dei corsi attraverso la professionalità e l'esperienza dei docenti (vedi cv e colloquio personale) il 70% di docenti sono esperti senior (8 anni) il rimanente 30% sono junior .
5. Dedicare ,causa COVID 19, IL 100% ALLA DIDATTICA A distanza SU NOSTRA PIATTAFORMA WEBEC CISCO INTERNATIONAL LTDM Cio' rende il corso tecnologicamente evoluto e rende l'apprendimento piu' duraturo ed economicamente piu' remunerativo.
6. Tutti i corsi devono raggiungere un punteggio finale di almeno p. 4

00	01-10-2019	1ª versione approvata	RGQ	RGQ	DG
<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifiche</b>	<b>Approvazione</b>



	<b>DOCUMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Punto 6.2.1</b>
		Rev. 00
	<b>Obiettivi e azioni di verifica</b>	01/10/19
		Pag. 1 di 1

ANNO ...2020.....

1. Tutti i processi devono essere efficienti in termini di costi e di risorse impiegate e devono concorrere alla riuscita dei servizi formativi erogati

1.1. Le azioni che andranno a verificare questo obiettivo sono:

- Almeno una volta l'anno si effettueranno audit interni da personale esperto che analizzerà i dati che saranno rilevati dagli indicatori di processo (vedi documento "indicatori di processo")

2. Mantenere la certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001-15

1. Le azioni che andranno a verificare questo obiettivo sono:

- Redazione della modulistica necessaria
- Informazione dell'uso al personale

3 Incrementare le attività dell'af

Le azioni che andranno a verificare questo obiettivo sono:

1. Attivazione dei corsi riconosciuti corsi di abilitazione, corsi settore haccp, corsi sicurezza al mese con pagamento da parte dell'utente per un fatturato finale annuale vicino ai 150.000 euro e attivazione di voucher formativi per corsi dovuti per legge o per ada per un totale di circa 50.000 euro sempre se il bando voucher esce.
2. Una azione di marketing sui media (facebook, internet, giornali) che pubblicizzi i corsi proposti e che effettivamente riesca a portare piu' iscritti.
3. Consolidare la collaborazione con le associazione di categoria (conf-fisals, associazione commercianti fdm , CONFARTIGIANATO)
4. Mantenere e migliorare la qualità dei corsi attraverso la professionalità e l'esperienza dei docenti (vedi cv e colloquio personale) il 70% di docenti sono esperti senior (8 anni) il rimanente 30%sono junior .
5. Dedicare un 30% o oltre se permesso dalle norme alla FAD su nostra piattaforma cio' rende il corso tecnologicamente evoluto e rende l'apprendimento piu' duraturo ed economicamente piu' remunerativo.
6. Tutti i corsi devono raggiunger un punteggio finale di almeno p. 3

00	01-10-2019	I <sup>a</sup> versione approvata	RGQ	RGQ	DG
Revisione	Data	Causale	Redazione	Verifiche	Approvazione

