REGIONE
ABRUZZO

ALLEGATO A

MODELLO DI
"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"
ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità di Meformo Consorzio ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti 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).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell'ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

1. Livello strategico

1.1 Mission:

Meformo Consorzio è un consorzio di formazione e consulenza per il miglioramento strategico del business di imprese pubbliche e private.

Meformo Consorzio ha acquisito, mediante cessione di ramo d'azienda, il ramo formazione di Serea & Arca s.r.l., organismo di formazione accreditato presso la Regione Abruzzo, costituito nel 2012 dalla fusione di due preesistenti organismi di formazione, Arca Management S.r.l. (nata nel 2005) e Serea Formazione S.r.l. (nata nel 2009), entrambi Enti di formazione già accreditati presso la Regione Abruzzo, proseguendone l'esperienza e le attività formative.

Meformo Consorzio è un consorzio di consulenza tecnico direzionale a carattere multidisciplinare capace di fornire all'impresa una soluzione efficace ed efficiente ad ogni tipo di esigenza. Validi professionisti hanno coniugato le proprie competenze e le proprie specializzazioni rendendo possibile l'offerta di un modello di consulenza globale ed al contempo personalizzata. Un metodo concreto ed adeguato di risposta alle molteplici problematiche tipiche dell'impresa. La ricerca continua della soddisfazione del cliente è l'obiettivo prioritario che i consulenti perseguono nell'attività professionale.

Meformo Consorzio lavora in sinergia con enti pubblici e aziende private allo scopo di ottimizzarne i processi e potenziarne il business con l'offerta di propri servizi e prodotti. In conformità agli standard qualitativi, offre servizi di formazione e consulenza facendo leva sui seguenti punti di forza:

- Mirata analisi del contesto aziendale/organizzativo per ottimizzare il servizio offerto
- Apporto di risorse esperte selezionate e specializzate in diverse aree di competenza
- Offerta di soluzioni personalizzate in base alle specifiche esigenze del cliente
- Riscontro di risultati tangibili rispondenti al servizio offerto

ALLEGATO A

Meformo Consorzio offre metodologie, soluzioni e servizi nelle seguenti aree:

AREA CONSULENZA E FORMAZIONE IN AMBITO AZIENDALE E MANAGERIALE

- Analisi e rilevazione delle competenze e dei fabbisogni formativi
- Progettazione didattica e produzione di contenuti formativi, anche in modalità e-learning
- Erogazione della formazione
- Elaborazione e gestione di progetti formativi finanziati

1.2 Obiettivi e impegni

La Carta di Qualità di Meformo Consorzio è un documento di garanzia per i propri utenti/clienti dell'area formazione. In essa sono infatti esplicitate tutte le azioni che l'Ente si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta di Qualità è per Meformo Consorzio lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti/clienti.

In particolare, ed in virtù della Mission espressa, stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca e l'aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo;
- Il soddisfacimento delle richieste di competenze e abilità provenienti dal mondo del lavoro;
- Il mantenimento di un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti/clienti;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete"
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

1.3 Modalità e strumenti adottati

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission Meformo Consorzio ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione. La Direzione è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento delle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità attraverso:

- Riunioni interne tenute in presenza o a distanza;



- Comunicazioni scritte di vario genere;
- E-mail interne.

Il Responsabile Qualità affianca e sostiene la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la Qualità.

2. Livello organizzativo

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'offerta formativa di Meformo Consorzio è rivolta a lavoratori e lavoratrici occupati e disoccupati, finanziata con fondi pubblici e privati.

L'attività formativa svolta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi: ricerche ed analisi di contesto per la rilevazione dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc: progettazione di attività formative e di sistema a sostegno della riqualificazione del territorio, della creazione dell'occupazione, della gestione ed organizzazione funzionale delle risorse umane a valere su finanziamenti pubblici e/o privati:
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi: gestione di interventi formativi e di azioni integrate a sostegno dell'organizzazione e della creazione di occupazione sia in ambito pubblico che privato, in tutte le diverse fasi di realizzazione fino alla rendicontazione finale;
- Erogazione della formazione
- Attestazioni e certificazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati: monitoraggio e valutazione della qualità dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati.

2.2 Risorse professionali

Le risorse umane di Meformo Consorzio risultano essere fondamentali nella valutazione dei possibili progetti da sviluppare. Dalle indicazioni emerse dal territorio il settore della formazione ha sempre più bisogno di risorse qualificate al fine di accompagnare al meglio gli utenti nel mondo della formazione e del lavoro. In quest'ottica è importante sottolineare che Meformo Consorzio da anni svolge sul territorio un importante ruolo di mediazione tra la domanda e l'offerta di formazione.

Le risorse professionali utilizzate sono in grado di ricoprire i seguenti ruoli a presidio delle funzioni strategiche:

- Direzione Area Formazione
- Responsabile Economico Amministrativo
- Responsabile Progettazione
- Responsabile Analisi Fabbisogni
- Responsabile Erogazione dei Servizi

ALLEGATO A

Inoltre, allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi, Meformo Consorzio si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, coordinamento, docenza, orientamento e tutoring.

ORGANIGRAMMA

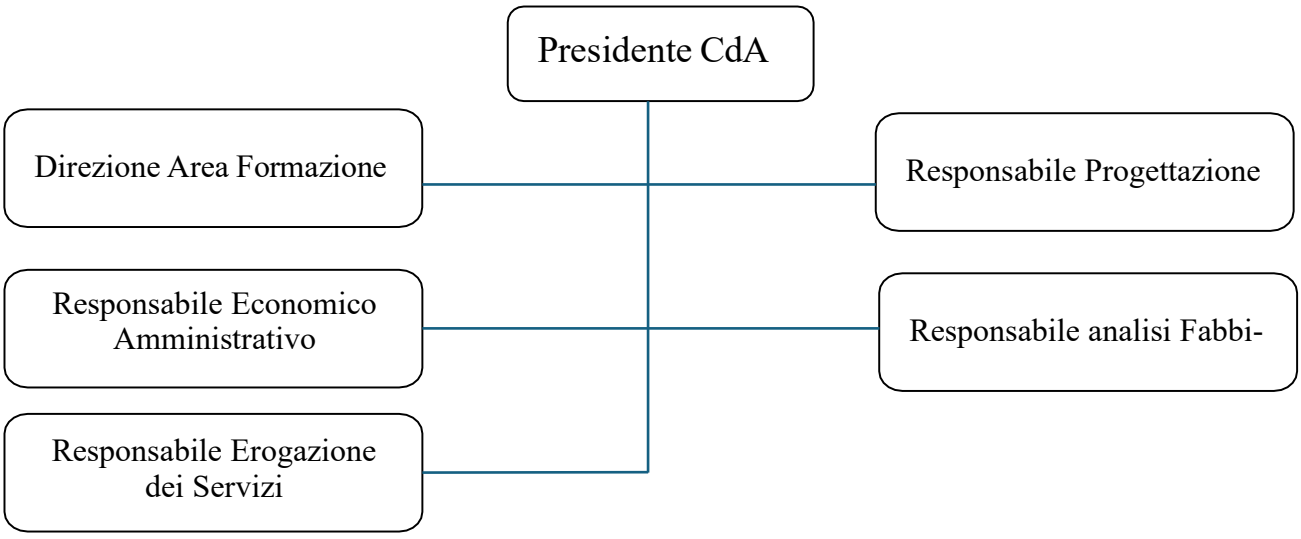
Meformo Consorzio ha definito un organigramma funzionale che definisce e inquadra tutte le funzioni che svolgono attività nell'ambito dei diversi processi dell'organizzazione.

Copia dell'organigramma è disponibile all'ingresso vicino al Certificato Qualità e alla Politica e Obiettivi, cosicché la struttura organizzativa aziendale è alla conoscenza di tutti.

I compiti e le responsabilità dei diversi responsabili della società sono definiti all'interno della documentazione relativa ai processi aziendali e sintetizzati nel Manuale della Qualità.

Tutti i responsabili hanno il compito di:

- Assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza e garantire lo svolgimento adeguato ed efficace dei processi aziendali
- Garantire il rilevamento di qualsiasi tipo di problematica che possa influenzare negativamente il rispetto del Sistema di gestione qualità e quindi lo svolgimento delle attività secondo i criteri definiti
- Collaborare, sia a livello personale che per quanto attiene le proprie responsabilità in seno alla specifica funzione, con tutto il personale al fine di raggiungere una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte. Nell'ottica della qualità ciò significa: "ciascun operatore, a prescindere dalla sua qualifica, è Cliente – Fornitore nei confronti di altre funzioni aziendali.



ALLEGATO A

Meformo Consorzio ha investito molte risorse nell'area tecnologica dotandosi di un laboratorio didattico di informatica in grado di sviluppare diversi percorsi formativi: alfabetizzazione informatica, formazione professionale nell'ambito delle nuove tecnologie, etc.

Tutte le fasi di progettazione ed erogazione dell'attività formativa prevedono un diffuso ricorso alle tecnologie dell'informazione. La qualità e soprattutto l'accessibilità che contraddistinguono tali tecnologie , aggiunte ad attrezzature di tipo tradizionale, sono fondamentali per l'ottimale trasferimento delle competenze agli utenti.

Meformo Consorzio si impegna a consegnare, contestualmente alla 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.

Livello operativo

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 l'Ente 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.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi Meformo Consorzio intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nelle Macroaree di valutazione.

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	Tempi previsti dalla pubblicazione	Sistema di registrazione delle comunicazioni (protocollo)
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	15 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

ALLEGATO A

Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Media del gradimento ≥ 90%	Questionari di monitoraggio

Livello preventivo

Meformo Consorzio assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti/clienti.
L'ente si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo. L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- Tramite pec
- Tramite e-mail
- Direttamente ai Coordinatori/Tutor dei corsi

Entro 15 gg successivi alla segnalazione Meformo Consorzio comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

La Carta Qualità passa sotto la validazione della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della Qualità attraverso la sottoscrizione. (Data e Firma)

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Meformo Consorzio si impegna a diffondere la Carta della Qualità attraverso:

Pubblicazione sul proprio sito web: www.meformo.it

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità e validata dallo stesso e dalla Direzione.

La Carta della Qualità viene revisionata, inoltre, ogni qualvolta:

- Siano state evidenziate carenze del Sistema di Gestione per la Qualità nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo Certificatore e/o delle verifiche interne
- Siano state introdotte modifiche organizzative e/o gestionali
- Siano state aggiornate norme cogenti.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Il Direttore si occupa di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard di servizio delle sedi operative.
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziare e organizzative.



- Supervisiona il processo di manutenzione e miglioramento del servizio, in raccordo con il Responsabile della Qualità.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza e con eventuali partner. E' responsabile dello sviluppo delle risorse umane e della loro valutazione.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- Il Responsabile della gestione Economico-Amministrativa gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo- fiscali.
- Esercita il controllo economico delle attività dalla fase di budget a quella di rendicontazione. Redige la rendicontazione delle spese.
- E' responsabile della gestione amministrativa del personale.
- Si occupa della gestione amministrativa di risorse finanziarie.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

- Il Responsabile incaricato definisce, di concerto con la Direzione, le modalità per sviluppare azioni di diagnosi dei fabbisogni di figure e competenze professionali.
- Effettua tale diagnosi sia a livello generale (Quadro nazionale) che specifico, in relazione ai diversi sistemi produttivi territoriali ed imprese.
- Effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- Il Responsabile incaricato è responsabile delle attività inerenti la progettazione di massima di un'azione formativa, intervenendo in tutte le fasi utili a tale progettazione: interpretazione delle specifiche tecniche richieste dal cliente, partecipazione a network progettuali di attività realizzate in partenariato, stesura del piano di massima.
- Progetta, nel dettaglio, le azioni formative e i piani di intervento individuali, consideran do i vincoli operativi, organizzativi e le specifiche richieste dal cliente.

- Realizza la progettazione esecutiva delle azioni formative.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- Il Responsabile incaricato pianifica il processo di erogazione.
Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, supportato dalla funzione amministrativa e da quella di progettazione.

- Gestisce, nella fase operativa di erogazione del servizio, le relazioni e gli accordi con la committenza e con gli eventuali partner.

- E' responsabile del monitoraggio delle azioni e dei programmi.

- Si occupa della valutazione dei risultati alla fine dell'azione e del programma, identificando eventuali azioni di miglioramento.

Per le **utenze speciali** Meformo Consorzio intrattiene periodici incontri con cooperative sociali al fine di valutare possibili esigenze formative del personale portatore di abilità di-

ALLEGATO A

versa. Tra queste annovera: Consorzio Solidarietà - Con. Sol. Soc. Coop. Sociale A R.L. e BLUE LINE Soc. Coop. Sociale

Ripa Teatina, 16/10/2026

Firma Direzione – Anastasija Kosjakova

Firma Responsabile della Qualità