

## CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

### DESCRIZIONE

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente /beneficiari gli impegni che la Litalia Formazione s.r.l. assume per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti, 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).

Così come già indicato nel documento descrittivo della Mission e degli obiettivi dell'Ente, la Litalia Formazione s.r.l. ha attivato un processo di evoluzione continua.

Difatti da anni, per meglio affiancare le nuove richieste dell'utenza e per rispondere con prontezza agli stimoli continui che pervengono per il miglioramento continuo dei servizi erogati e della sua organizzazione, ha deciso di perseguire gli obiettivi di Qualità intesa come corrispondenza alle richieste dell'utente ottimizzando la correlazione tra Qualità e Servizio allo stesso, in sintonia con quanto stabilito dalla Norma UNI EN ISO 9001: 2008, nel pieno rispetto delle disposizioni in essa contenute. Pertanto, nella stesura del presente documento, spesso si farà riferimento al Manuale della Qualità ed alle relative procedure che ampiamente descrivono i processi attivati dall'Ente.

Da tempo gli sforzi della Litalia Formazione s.r.l. sono quindi orientati alla Qualità. Per ottenere un risultato ottimale si sono adeguate strutture, locali e mezzi impiegando risorse umane qualificate per offrire maggiori garanzie sui servizi offerti così come nuovi stimoli hanno dato origine al raggiungimento di obiettivi sempre più mirati alla Qualità.

Pertanto, si intende:

- consolidare la struttura interna responsabilizzando tutti i livelli dell'organizzazione, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- incrementare le motivazioni del personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, creando un ambiente idoneo per sicurezza, conoscenza, partecipazione, energia, impegno, fiducia, crescita e affidabilità.

### POLITICA DELLA QUALITÀ - LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità che:

- a) sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- b) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti ed a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- c) fornisca un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;



**Literalia Formazione srl**

- d) sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- e) sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

Per il raggiungimento degli obiettivi fissati per la Qualità la Direzione deve assicurare che ai pertinenti livelli e funzioni, nell'ambito dell'organizzazione, siano stabiliti obiettivi per la qualità (v. obiettivi e mission del SQ).

La Literalia Formazione s.r.l., per garantire standard sempre più elevati, ha orientato gli sforzi verso il perfezionamento della qualità interna dell'azienda e, per meglio far comprendere la politica della qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, ha adottato modalità e strumenti affinché tale politica sia compresa e attuata:

- realizzazione di un sistema di monitoraggio delle attività valido. In questo modo si possono analizzare le informazioni raccolte che, trasmesse alla Direzione, evidenziano le eventuali non conformità riscontrate e gli scostamenti dagli standard attesi;
- addestramento/formazione del personale impiegato nella struttura. Questo è il mezzo attraverso cui la Direzione può controllare il feedback della comprensione della politica e la sua attuazione fornendo i sostegni eventualmente necessari. Pertanto, l'indirizzo della Direzione è chiaro: formare continuamente il proprio personale. La formazione deve essere indicata quale strumento base del processo della qualità, e come tale deve essere progettata e gestita;
- incrementare la "motivazione" a tutti i livelli. Spesso si è rilevato che questo è il vero tallone d'Achille per molte realtà certificate.

L'Ente quindi, con l'attuazione della politica della qualità sapientemente divulgata e con l'ausilio di procedure trasparenti e snelle, intende incrementare:

- il miglioramento continuo;
- la customer satisfaction.

Si indicano di seguito gli obiettivi e gli impegni che l'organismo intende assumere formalmente rispetto alla qualità, durante l'annualità 2015/2016 (v. politica della qualità):

1. Progettare almeno 5 interventi (semplici o complessi), di cui almeno due approvati;
2. Monitorare gli esiti occupazionali su tutte le attività formative che la Literalia Formazione srl ha attivato, cercando di raggiungere almeno il 30% di occupazione, in caso di attività promosse per gli allievi disoccupati;
3. Monitorare il corpo docente con riunioni periodiche e aggiornamento sulle metodologie didattiche prevedendo almeno una riunione, per ogni corso, per un aggiornamento, per il periodo della presente politica;
4. Monitorare l'andamento dei corsi attraverso un'attenta analisi dei questionari sottoposti agli allievi, che devono determinare almeno la sufficienza del corso (punteggio minimo 2 – efficacia ed efficienza dell'azione);
5. Attivare azioni di miglioramento del processo anche attraverso misure di alleggerimento dello stesso tenendo sempre presente l'efficacia;
6. Monitorare bandi di gara per partecipare a progetti in cooperazione con attori del sistema: dell'Istruzione Superiore, Universitario, della Formazione e produttivo. Particolare attenzione dovrà essere prestata ai fondi interprofessionali;

**LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: [literaliaformazione@pec.it](mailto:literaliaformazione@pec.it) | E-mail: [info@literaliaformazione.it](mailto:info@literaliaformazione.it) | Sito web: [www.literaliaformazione.it](http://www.literaliaformazione.it)





**Litalia Formazione srl**

7. Considerato che la Litalia Formazione srl richiede l'accreditamento definitivo, nel rispetto dei requisiti imposti dalla Regione Lazio e della nuova procedura sull'accreditamento delle sedi formative, ricevuta la determina, provvederà al mantenimento del requisito attraverso il monitoraggio costante e la verifica di eventuali carenze di tipo: organizzativo, strutturale, finanziario, ecc. al fine di rispondere a quanto richiesto dalla normativa di rif.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO - OBIETTIVI/IDENTIFICAZIONE DEL PRODOTTO

La Litalia Formazione Srl attua la pianificazione ed il controllo di tutte le attività relative alla realizzazione del prodotto/servizio a mezzo creazione di un modello organizzativo strutturato in funzioni poiché è consapevole che produrre in condizioni controllate significa:

- rispondere adeguatamente alle richieste del cliente,
- ottimizzare il processo,
- stabilire i punti di controllo ed i criteri di accettazione,
- valorizzare le risorse impiegate,
- abbattere i costi della Non Qualità,
- migliorare l'efficienza dell'intero Sistema Aziendale,
- risultare affidabili.

Obiettivo primario è il conseguimento della soddisfazione del cliente che non è un risultato casuale o isolato ma la conseguenza di un processo pianificato e sistematico che è il cuore della gestione dell'azienda secondo una logica di Qualità: la determinazione delle esigenze (espresse e inespresse) del cliente per il prodotto/servizio richiesto.

Per meglio comprendere l'ambito d'azione dell'Ente occorre fare una premessa su quelli che sono i prodotti/servizi offerti.

La Litalia Formazione srl nasce come Centro di formazione professionale con l'obiettivo formativo rivolto a tutte le persone, di tutte le età,, al fine di colmare il gap presente in merito alle nuove tecnologie e non solo.

Gli interventi formativi non prevedono formazione individuale e sono orientati verso azioni finanziate da Enti pubblici e non tramite fondi comunitari, statali e/o di emanazione sindacale, rivolti a:

- a) disoccupati, inoccupati ed occupati;
- b) aziende.

Si hanno come riferimento i vari B.U.R. (Bollettini Ufficiali Regioni) delle Regioni, le GUCE, i siti Web delle Istituzioni italiane e/o dei Fondi Interprofessionali, le richieste dirette da parte di aziende private o progetti già da tempo collaudati da offrire sia a persone fisiche che ad enti pubblici o privati.

Si stabiliscono rapporti contrattuali con:

- persone fisiche;
- Ente pubblico che regola e gestisce fondi comunitari o statali;
- Ente pubblico oggetto o meglio beneficiario dell'intervento formativo;
- azienda o consorzio di aziende;

## LIVELLO OPERATIVO - STRUTTURAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Gli *inputs* di cui Litalia Formazione Srl si avvale per formulare un'offerta formativa/prodotto sono:

### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: [litaliaformazione@pec.it](mailto:litaliaformazione@pec.it) | E-mail: [info@litaliaformazione.it](mailto:info@litaliaformazione.it) | Sito web: [www.litaliaformazione.it](http://www.litaliaformazione.it)





## Literalia Formazione srl

1. B.U.R, Bandi o Formulari emessi da Comuni, Province, Parchi, Ministeri, delibere di Enti, finanziamenti provenienti direttamente dall'Unione Europea (che nella maggior parte dei casi sono accessibili via Internet), Avvisi pubblici emessi da Fondi Interprofessionali. In effetti, questa viene ad essere la fase di individuazione dei moduli formativi e dell'assegnazione, per singoli progetti, delle varie risorse da mettere in campo (attrezzature, risorse umane ed altro).
2. Richieste effettuate da aziende: la commessa si sviluppa o attraverso un co-finanziamento da parte di un Ente pubblico o con oneri totalmente a carico delle aziende. L'intervento della Literalia Formazione Srl prevede la stesura di un'offerta redatta scrupolosamente in base alle esigenze espresse dalla committenza.

Si ricorda che nei casi su menzionati le risorse Literalia Formazione Srl chiamate in causa risultano: Responsabile del processo di direzione, Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni, Responsabile del processo di progettazione, Responsabile di erogazione dei servizi.

Dopo aver programmato l'offerta/intervento formativo, il contratto tra le parti è il primo fondamentale atto appartenente all'ambito della qualità.

Si è pienamente coscienti all'interno della Literalia Formazione Srl che la maggior parte degli equivoci e delle controversie (che tra l'altro portano inevitabilmente ad una perdita d'immagine dell'azienda) nascono e si propagano per una non esauriente definizione dell'atto contrattuale.

Gli aspetti da verificare in un contratto sono in particolare:

1. Stabilire chi ha l'autorità per fare le proposte, le trattative, le revisioni ed i patti;
  2. Definire chi ha l'autorità di sottoscrivere l'incarico a trattare con il cliente eventuali modifiche;
- la Literalia Formazione srl si attiene alle regole (stipula convenzione per l'affidamento dell'attività formativa) contrattuali delineate dall'Ente erogante il finanziamento.

Nel rapporto con il cliente la Literalia Formazione srl ha predisposto un modulo denominato "Patto Formativo" estremamente articolato e funzionale per il buon esito delle attività. Contiene tutte le informazioni necessarie all'utente per comprendere le modalità di erogazione dell'intervento (calendario, programma didattico, docenti, altro personale incaricato, materiale ed attrezzature in dotazione, modulistica del Sistema Qualità, modulistica prevista dall'Ente erogante, ecc.) e le regole comportamentali indispensabili per interfacciarsi nel modo giusto con le varie funzioni aziendali coinvolte sia nella gestione diretta dell'intervento che nella gestione ordinaria dell'azienda. Il "Patto Formativo, debitamente sottoscritto da entrambi le parti, diviene il vero e proprio contratto tra il cliente e la Literalia Formazione srl.

### COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La Literalia Formazione srl ha individuato nella Direzione l'interfaccia con il Cliente. Sussistono, inoltre, forme di monitoraggio della soddisfazione del Cliente (questionari) che comunque rappresentano un importante canale di ritorno delle informazioni. Questa scelta dimostra l'attenzione che la Literalia Formazione Srl pone alla comunicazione con l'esterno.

### PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Organizzare la progettazione per Literalia Formazione Srl significa:

- o Garantire la qualità della progettazione, ovvero la sua adeguatezza alle finalità;
- o Ottimizzare l'emissione dei dati e dei documenti;

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it





**Litalia Formazione srl**

- o Controllare lo stato di avanzamento;

La Litalia Formazione Srl progetta in due ambiti:

1. "Corsi progettati in risposta a bandi";
2. "Corsi progettati su commessa".

Per quanto concerne le tematiche, ovvero i profili Professionali che di volta in volta si selezionano, possiamo dire che la scelta proviene sempre da una pianificazione di attività:

- Analisi di tutto ciò che il mondo della comunicazione oggi ci offre (riviste, quotidiani, periodici, internet, la televisione);
- Analisi del mercato del lavoro, andando anche a confrontarsi con quelle che sono le esigenze aziendali, di annoverare al proprio interno personale "qualificato in continuo";
- Raccolta di dati su precedenti esperienze e risultati ottenuti con progetti già presentati, ma rivisti con un'ottica del "cambiamento dei tempi";

Questo è un lavoro preliminare, che comunque va eseguito per trovarsi già pronti al momento della risposta effettiva a bandi. Nei "Corsi progettati su commessa", i profili prendono corpo dopo un check up aziendale. Queste attività sono compiute contemporaneamente dalla Direzione ed eventuale progettista incaricato, (tutto il materiale raccolto è archiviato).

E' prassi all'interno della Litalia Formazione Srl interfacciarsi sia all'interno, ma soprattutto esternamente con l'Ente di riferimento, durante l'intera fase progettuale.

Per corsi finanziati interamente dalle aziende o da Enti, la Litalia Formazione Srl interviene attraverso il progettista stabilendo di comune accordo con il cliente l'intera progettazione e le modalità dell'intervento.

Accordato l'intervento, la Litalia Formazione Srl progetta con uno schema formalmente simile a quanto visto sopra con la variante che i dati di ingresso, trattandosi di personale occupato da riqualificare, non prevedono l'analisi del mercato del lavoro.

Terminata la macroprogettazione, in cui si sono definiti i profili, gli obiettivi ed i contenuti attraverso i vari moduli didattici, si può passare allo sviluppo del progetto.

Adesso ogni modulo può essere esplicitato nei suoi contenuti, e si passa alle procedure per la selezione allievi, nonché alla definizione delle tecniche di valutazione dell'apprendimento.

A questo punto si selezionano i fornitori "delle conoscenze e del saper trasferirle" e quelli delle attrezzature/materiale indispensabili per l'erogazione dell'intervento.

La Litalia Formazione Srl opera interventi cadenzati con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei partecipanti, restando aperta e pronta a recepire qualsiasi richiamo dei clienti, in un'ottica di miglioramento continuo.

Infatti, si ritengono le lamentele della clientela il vero punto di partenza per affinare il proprio sistema qualità. I questionari riguardanti l'intero progetto, oltre a monitorare soprattutto la valutazione del cliente sulle capacità didattiche dei docenti e sulla manutenzione delle apparecchiature didattiche, lascia spazio a suggerimenti. Tutti i risultati di fine attività vengono documentati e quindi si passa all'approvazione dei progetti. Le massime responsabilità in materia sono da individuarsi nella Direzione e nel Progettista.

**LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: [litaliaformazione@pec.it](mailto:litaliaformazione@pec.it) | E-mail: [info@litaliaformazione.it](mailto:info@litaliaformazione.it) | Sito web: [www.litaliaformazione.it](http://www.litaliaformazione.it)





Litalia Formazione srl

## SUPPORTO ALL'OCCUPAZIONE

Per quanto concerne gli sbocchi occupazionali (in caso di attività rivolte a disoccupati) la Litalia Formazione Formazione Srl supporta gli allievi nella fase di ingresso nel mondo del lavoro attraverso i propri collegamenti con il mondo dell'impresa locale. Questo vuol dire che, ai fini dell'approvazione dei progetti/erogazione dei servizi, la Litalia Formazione Formazione Srl ritiene indispensabili gli sbocchi occupazionali ma cerca di non illudere nessuno ad inizio corso, perché questo fatto in alcuni casi potrebbe ottenere l'effetto contrario, ovvero un rilassamento, per alcuni, nella giusta attenzione da prestare durante le attività didattiche e di orientamento.

La Litalia Formazione Srl in realtà funziona come "Sistema di supporto" per l'avviamento al lavoro.

Questo evento, abbiamo già detto in precedenza, è legato a direttive imposte dagli Enti, da nuovi Regolamenti e da lamentele dei clienti in corso d'opera.

La documentazione e l'approvazione finale viene firmata dalla Direzione.

I principali documenti di riferimento sono:

- Bollettini Ufficiali emanati dagli Enti e POR (Programmi Operativi Regionali);
- Dati provenienti da analisi del mercato del lavoro;
- Riviste di settore, periodici, quotidiani e notizie filtrate via Internet e stampate.

## APPROVIGIONAMENTO

Dall'esperienza maturata dallo staff dirigenziale della Litalia Formazione Srl nel campo della formazione professionale, si evincono delle riflessioni che potrebbero risultare scontate ma che è preferibile emergano esplicitamente:

- Il risultato della qualità di un servizio reso dalla Litalia Formazione Srl (corso di formazione, attività di orientamento ecc) è estremamente dipendente da quelli che sono gli standard qualitativi dei fornitori;
- Nel campo dei servizi la contemporaneità tra produzione del bene (servizio) e fruibilità dello stesso da parte del cliente, rende cruciale questo aspetto ai fini di un mantenimento nel tempo del prestigio aziendale.

I fornitori della Litalia Formazione Formazione Srl vengono divisi in due classi:

- ❖ Classe I: fornitori di apparecchiature informatiche e di supporto alla didattica, compreso servizi di manutenzione;
- ❖ Classe2: fornitori di prestazioni professionali, dal docente al consulente, fino ad arrivare ai membri delle varie commissioni esaminatrici.

Le classi vengono a sua volta divise in categorie, in funzione della Qualità evidenziata dal fornitore:

- I. fornitori "Qualificati";
- II. fornitori "Idonei";
- III. fornitori "Occasionali".

Le categorie non sono fisse. Un fornitore può nel tempo migliorarsi o qualificarsi salendo di categoria oppure, al contrario, può peggiorare e quindi scendere di categoria fino ad essere escluso dall'albo dei fornitori. La Litalia Formazione Formazione Srl si orienta verso i fornitori qualificati prediligendo rapporti preferenziali e duraturi.

### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: litaliaformazione@pec.it | E-mail: info@litaliaformazione.it | Sito web: www.litaliaformazione.it





## Literalia Formazione srl

Il fornitore deve dare evidenza, in primis, della propria esperienza curricolare, successivamente, della conoscenza dell'organizzazione, dei processi, delle procedure e dei dati (in caso di esplicita richiesta da parte della Literalia Formazione Srl). Deve, inoltre, rendersi disponibile ad intervenire con azioni correttive immediate, in caso di non conformità eventualmente emerse, ed a studiare conseguenti azioni di miglioramento, congiuntamente all'Ente.

- *Fornitura del bene strumentale:*

I requisiti della fornitura e tutte le informazioni che descrivono completamente ed univocamente il prodotto sono indicate sul sull'ordine e/o sul contratto. In questo ambito la verifica dei requisiti della fornitura è demandata alla Direzione.

- *I docenti:*

La scelta del docente più indicato passa attraverso dei filtri. Innanzitutto la Literalia Formazione Srl ha il vantaggio che negli anni ha potuto costruirsi un albo dove sono riportati tutti i curricula dei docenti, scelti per competenze, esperienze sul campo e soprattutto capacità didattiche dimostrate.

Pertanto, il "nuovo" docente prima di essere inserito nell'albo deve assicurare il possesso di professionalità ed affidabilità. Esistono dei valori minimi (almeno raggiungere il punteggio min di 3 e max di 5) affinché il docente possa essere nominato e quindi firmare l'incarico.

Chiaramente, il nuovo docente che volesse candidarsi dovrà essere informato su quelle che sono le specifiche che il progetto richiede. Per specifiche s'intendono gli obiettivi ed anche le caratteristiche dei partecipanti. Qualora vi siano tutte le condizioni per la nomina del docente allora questi sarà inserito nel sistema aziendale e, contestualmente, si avvieranno tutte le procedure previste per il controllo del docente/consulente in prova (modulistica da far compilare agli allievi al termine del modulo previsto per ciascun docente).

### PARAMETRI DI VALUTAZIONE

In sintesi, la strategia della Literalia Formazione Srl si basa sul consolidamento del rapporto con i propri subfornitori qualificati per ottenere:

1. Affidabilità del servizio;
2. Miglioramento della Qualità delle forniture;
3. Maggiori garanzie al Committente;

Questi possono essere definiti come i criteri di approvvigionamento soprattutto per quanto concerne la fornitura dei beni strumentali.

#### *Valutazione dei docenti esterni ed interni:*

##### Esterni:

Richiamando la classificazione fatta nella premessa, i docenti si dividono in:

- 1). *Qualificati:* Sono quelli che a pieno merito hanno acquisito un ruolo fondamentale nell'azienda diventando gli "esperti" (per quantitativo di ore già svolte) ed avendo superato le valutazioni che vengono effettuate da più parti.
- 2). *Idonei:* Hanno superato la soglia minima di valutazione ma hanno un rapporto con l'Ente abbastanza recente (non hanno superato le 150 ore di lezione);

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it





## Litalia Formazione srl

- 3). *Occasionali*: questo è un termine riferito ai fornitori di beni strumentali, di cui ci si serve nelle emergenze, ma nel caso dei docenti sono quelli al primo contatto con il mondo Litalia Formazione Srl, richiesti per delle sostituzioni o perché esperti in materie non tipicamente appartenenti alle aree della Litalia Formazione Srl.
- Anche in questo caso le categorie non sono fisse e si prevedono, sia le promozioni che i declassamenti.

### Interni:

Le valutazione a cui sono sottoposti è quella effettuata dagli allievi con la modulistica sottopostagli durante l'iter didattico e quella effettuata dalla Direzione.

### DATI DI ACQUISTO

Il Responsabile dell'erogazione del servizio, con controlli mirati, si accerta che i dati di acquisto da inviare ai fornitori siano sempre completi ed aggiornati ed in grado di definire chiaramente i prodotti che si ordinano (in riferimento ai beni strumentali).

Sia per i docenti/consulenti che per i fornitori di beni strumentali di vario genere, esistono elenchi con indicazioni dettagliate (curricula ed altri documenti nel caso dei docenti/consulenti e scheda con eventuali cataloghi o materiale illustrativo per i fornitori di beni strumentali) archiviate dalla segreteria della Litalia Formazione Srl.

La documentazione relativa ai dati di acquisto viene approvata, prima della trasmissione ai fornitori, dalla Direzione che ne verifica la completezza e correttezza.

### FORNITURA DI BENI STRUMENTALI:

In questo ambito non essendo la Litalia Formazione Srl azienda manifatturiera ma società di servizi, non si prevedono verifiche ispettive presso il fornitore, salvo casi eccezionali. Si prevede però che il fornitore di beni strumentali compili un documento che cauteli la Litalia Formazione Srl ed i propri clienti, soprattutto in merito ai tempi dell'assistenza e del pronto intervento, nel caso di un guasto che possa pregiudicare la continuità della didattica. La verifica della corrispondenza tra quanto acquistato e quanto realmente ricevuto è responsabilità della Direzione cui spetta il giudizio finale. Per concludere, la Litalia Formazione Srl, ai fini di una continuità delle attività didattiche, focalizza la propria attenzione sulla rapidità dell'intervento di assistenza da parte del fornitore. Sono i ritardi nell'assistenza (riferita ad apparecchiature informatiche), che possono generare disservizi nei confronti dei clienti Litalia Formazione Srl.

### MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE:

Esiste quella ordinaria, che consiste in un controllo generale effettuato dal personale interno e quella legata ad eventi di guasto imprevisto che prevede un immediato intervento espletato dal servizio assistenza dei fornitori.

### VERIFICA/APPROCCIO CON IL CLIENTE/UTENTE

La Litalia Formazione Srl, in fase di primo contatto con il cliente, già lo considera interno creando le premesse per il massimo coinvolgimento con il "mondo Litalia" e, affinché questo avvenga, si impegna ad evidenziare all'interno della struttura ed a far visionare, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: litaliaformazione@pec.it | E-mail: info@litaliaformazione.it | Sito web: www.litaliaformazione.it







## Litalia Formazione srl

caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva. Quindi, oltre alla prevista attività di “Inizio Attività” che illustra tutte le regole interne ed esterne del processo Litalia Formazione Srl alla clientela, vi è una fase preliminare, antecedente all’inizio attività. In questa fase, che definiamo di “primo approccio”, la Litalia Formazione Srl ha un campo o dominio definito del quale il cliente può venire a completa conoscenza, anche se l’inizio attività è il vero momento operativo del rapporto Litalia Formazione Srl – cliente. Il cliente è pertanto cautelato al momento della firma sia della domanda di iscrizione al corso che dalla firma del “Patto Formativo” perché ha potuto preventivamente conoscere quegli aspetti qualificanti sia riguardanti l’organizzazione dell’azienda che dell’intervento formativo specifico che ha deciso di frequentare. Inoltre, al momento dell’inizio delle attività l’allievo oltre al Patto formativo prende visione del:

- Piano di sicurezza dei locali conforme alla normativa in materia di sicurezza (Dlgs. 81/2008).
- Risultati ottenuti da corsi simili precedentemente svolti, soprattutto ai fini occupazionali.
- Preparazione e capacità didattica dei docenti sia attraverso ingressi in aula che per presa visione di valutazioni riportate;
- Di tutti i servizi offerti dal sistema Litalia Formazione srl fruibili gratuitamente (utilizzo dei laboratori, internet point, assistenza per creazione d’impresa, ecc)

### PRODUZIONE ED EROGAZIONE DELL’ATTIVITÀ FORMATIVA/AZIONI PREVENTIVE

Considerando che l’erogazione di un processo/servizio formativo è contemporanea alla fruizione dello stesso da parte del cliente, la Litalia Formazione Srl considera che questa fase necessita assolutamente di un supporto da parte di un adeguato sistema preventivo che neutralizzi alla radice alcuni fenomeni indesiderati. Nell’erogazione di un servizio il controllo può a volte risultare vano se il servizio non è stato bene impostato.

In questo modo, non solo il controllo si snellisce, ma si evitano disguidi con la clientela in corso d’opera. Una volta che il processo (corso) è stato progettato al meglio delle possibilità, coinvolgendo nell’attività personale altamente qualificato, al management Litalia Formazione Srl non resta che “controllare gli stati di avanzamento”. E’ ovvio che nella fase operativa vi sono comunque degli elementi che contano non poco per la riuscita del corso:

- Personale esperto e specializzato, soprattutto quello coinvolto nell’attività di interfaccia con gli allievi;
- Ambienti di lavoro professionali, ma non formali, altrimenti si rischia di fare formazione “vuota”.
- Massimo trasferimento delle conoscenze dei docenti verso i discenti, nel pieno rispetto dei programmi;
- Pieno coinvolgimento degli allievi, cercando di simulare situazioni di lavoro reali (rif. attività per disoccupati).

Quest’ultimo aspetto nella gestione di un corso di formazione è diventato imprescindibile. Infatti, la Litalia Formazione Srl da sempre si adopera per creare connessioni e sinergie con il mondo del lavoro e delle professioni. Non si dimentichi che questo aspetto è in piena assonanza con quanto definito in materia dal Ministero della Pubblica Istruzione: la formazione post diploma (quella verso la quale Litalia Formazione Srl è maggiormente impegnata), ha bisogno di una integrazione tra Università, Centri di Formazione, Istituti tecnici superiori ed imprese; questo è il piano IFTS (istruzione e formazione tecnica superiore), che prevede corsi della durata da due a quattro semestri. Il management Litalia Formazione Srl progetta corsi IFTS in quanto vi sono già da tempo accordi di programma con Università, Istituti professionali statali ed imprese.

### PARAMETRI RILEVANTI

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: litaliaformazione@pec.it | E-mail: info@litaliaformazione.it | Sito web: www.litaliaformazione.it





## Literalia Formazione srl

La pianificazione del processo Literalia Formazione Srl, con la definizione delle azioni da compiere per garantire un adeguato controllo dell'iter, va rafforzata perché la qualità dell'offerta formativa si pesa dal momento in cui la si pensa e, quindi, la si progetta.

Difatti i parametri rilevanti del controllo sono essenzialmente fatti di documenti interni che verificano la corrispondenza tra quanto progettato e quanto effettivamente eseguito.

Il controllo, ad esempio, già inizia con la verifica che quanto progettato sia effettivamente in linea con il fabbisogno formativo e sia soprattutto capace di rispondere alle esigenze espresse dal committente/utente.

### I PROCESSI/PRODOTTI SPECIALI

La qualità nell'erogazione di un servizio è legata, molto di più rispetto alla produzione di un bene, alla competenza ed alla qualifica della risorsa umana coinvolta.

Un processo che il management Literalia Formazione Srl ritiene speciale sia perché richiede alta professionalità da parte di chi lo svolge e sia perché è essenziale ai fini del risultato qualitativo, è senza alcun dubbio l'attività di docenza. Questa attività va vista e controllata sotto un triplice aspetto:

1. Competenze professionali;
2. Capacità didattiche;
3. Capacità di coinvolgere l'aula e di interagire con gli allievi;

### GLI ASPETTI DEL CONTROLLO DEL PROCESSO FORMATIVO

Il controllo del processo formativo è non solo intermedio rispetto all'intero percorso, ma diventa operante già nella fase di progettazione. Difatti la validazione della progettazione avviene a seguito di successive verifiche.

Il controllo del processo formativo (il controllo operativo) invece, passa attraverso la responsabilità della Direzione o dei tutors, del responsabile dell'erogazione del servizio, dei servizi economico-amministrativi ed attraverso una responsabilità che possiamo definire "indiretta", quella dei docenti. Gli aspetti del controllo vengono così ad essere spalmati su tutte le fasi del processo:

- Test di ammissione al corso: si prevede una selezione con graduatoria finale, tutto è rigorosamente gestito da regolamenti attraverso le procedure ed i documenti di riferimento dell'attività di formazione. In questa fase (corsi rivolti a giovani in cerca di prima occupazione) dopo un test a risposta multipla per verificare il livello di conoscenza, si effettua un colloquio per meglio comprendere le motivazioni e gli interessi dei partecipanti.
- La frequenza: è gestita attraverso le procedure dell'attività formativa.
- Il volume delle competenze da acquisire. La Literalia Formazione Srl si assicura, durante il percorso, che il discente acquisti "competenze di base", "competenze professionali" e soprattutto quello che oggi vuole il mercato ovvero "competenze trasversali"; il progetto è tutto impostato in questo senso, chiaramente spetta ai tutor ed al progettista assicurarsi che i docenti si attengano ai programmi stabiliti. La coerenza tra quanto progettato e quanto effettivamente svolto viene assicurato da quanto stabilito in fase di progettazione.
- Capacità didattiche dei docenti: il tutor è una figura di origine anglosassone (voluta per fare da interfaccia tra allievo e docente). La Literalia Formazione Srl chiede a questa figura ulteriori mansioni da svolgere, tra le quali la più

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: [literaliaformazione@pec.it](mailto:literaliaformazione@pec.it) | E-mail: [info@literaliaformazione.it](mailto:info@literaliaformazione.it) | Sito web: [www.literaliaformazione.it](http://www.literaliaformazione.it)





## Litalia Formazione srl

importante è quella di gestire con "intelligenza emotiva" il polso dell'aula. Al tutor si chiede di fornire gli elementi necessari al management della Litalia Formazione Srl, affinché questo, possa indirettamente conoscere il gradimento degli allievi in merito alle prestazioni dei docenti e non solo.

- L'efficienza delle attrezzature di supporto alla didattica: anche questo aspetto è importante per garantire la continuità del percorso formativo, evitando i tempi morti e soprattutto le lamentele dei clienti. Il compito di questo controllo spetta al responsabile dell'erogazione del servizio, alla segreteria, ai tutors ed ai docenti. L'efficienza di tutte le apparecchiature è gestita secondo apposita procedura contenuta nel Manuale della Qualità Litalia.
- Orientamento, accompagnamento ed inserimento nel mondo del lavoro: queste tre fasi complementari tra loro hanno il compito di sensibilizzare l'allievo, determinare i suoi punti di forza e le sue aspettative ed orientarlo verso la scelta migliore per entrare nel mondo del lavoro. Per il sistema Litalia Formazione l'ingresso nel mondo del lavoro non viene visto solo in termini di dipendente ma anche di autonomo. In quest'ultimo caso la Litalia Formazione srl supporta il discente con azioni mirate.

### GLI STRUMENTI DEL CONTROLLO E LE REGISTRAZIONI

Nel momento in cui parte una attività finanziata da un Ente, sia esso pubblico o privato, la Litalia Formazione Srl instaura un sistema di contatto/dialogo continuo con i committenti/finanziatori. Si instaura un sistema di controlli con il risultato di comunicazioni agli Enti.

Per quanto riguarda invece le registrazioni, la gestione è realizzata attraverso apposite procedure contenute nel Manuale della Qualità (rif. PRO 0401). Eventuali non conformità si possono rilevare durante il corso del processo, queste vengono gestite con diverse procedure, compatibilmente con la causa che le ha generate:

- ❑ Docenze: vengono applicate apposite procedure contenute nel Manuale della Qualità (rif. PRO 0704).
- ❑ Attrezzature didattico/informatiche: se a seguito del controllo il prodotto non è conforme, questo viene immediatamente comunicato al fornitore (rif. PRO 0802).
- ❑ L'emissione di azioni correttive a seguito di non conformità è gestita secondo la PRO 0803.

Infine, un altro controllo che Litalia Formazione Srl non sottovaluta è quello del budget, l'attività di gestione economica e di rendicontazione viene eseguita di continuo secondo la PRO 0705.

### IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

In sostanza, ad ogni corso è associata una documentazione che lo identifica e che viene archiviata in appositi contenitori (a garanzia della rintracciabilità), per poi essere consultata in qualsiasi momento.

La codifica e l'identificazione (denominazione corso) viene determinata, al momento dell'attivazione dello stesso, dall'Ente erogatore.

### GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ (N.C.) (RIF. CAP.08 MDQ)

La Litalia Formazione Srl si adopererà al fine di garantire che non venga involontariamente utilizzato o consegnato al Cliente un prodotto non conforme.

Di seguito si indicano alcune N.C. individuate nelle varie attività della Litalia Formazione Srl, con particolare riferimento:

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: litaliaformazione@pec.it | E-mail: info@litaliaformazione.it | Sito web: www.litaliaformazione.it





**Literalia Formazione srl**

- Identificazione e documentazione
- Valutazione e trattamento
- Verifica della risoluzione e chiusura delle Non Conformità e dei reclami.

#### Identificazione

L'operatore che ha rilevato la NC la segnala al Responsabile Gestione Qualità che provvede, alla fine della fase operativa, a documentare chiaramente la NC compilando l'apposito Verbale di NC. Quanto individuato come non conforme, durante una qualsiasi fase di lavoro e/o di controllo viene identificato come "Prodotto Non Conforme" per vietarne l'uso improprio. Per ogni NC si provvede poi a descriverne nel dettaglio la tipologia, la fase operativa e chi l'ha rilevata, se è una NC su prodotto acquistato quantità e nome del subfornitore.

#### Valutazione e Trattamento

La valutazione ed il successivo trattamento della non conformità viene effettuata dal Responsabile preposto con la collaborazione del Responsabile Gestione della Qualità. Effettuate le valutazioni, l'unità preposta registra nella parte B del VERBALE DI NON CONFORMITÀ (rif. MdQ) i seguenti dati:

- decisione presa per la risoluzione;
- modalità operative da seguire per la risoluzione;
- responsabile della risoluzione;
- tempi previsti per la risoluzione.

Effettuato il trattamento, il VERBALE DI NON CONFORMITÀ viene firmato dal Responsabile della valutazione e del trattamento (quando non è la stessa persona) e messo a disposizione del Responsabile Gestione Qualità per la successiva verifica della risoluzione della non conformità.

#### Valutazione della risoluzione e chiusura della non conformità

Il Responsabile Gestione Qualità (RAQ) effettua la verifica della risoluzione della NC valutando la documentazione prodotta e/o disponendo controlli sulla NC. L'attività viene registrata dallo stesso nella parte C del VERBALE DI NON CONFORMITÀ. Effettuata la verifica, la firma del VERBALE DI NON CONFORMITÀ da parte del RAQ ne determina la chiusura. Qualora dopo la verifica sussista ancora la non conformità, il RAQ provvede affinché venga aperto un nuovo VERBALE DI NON CONFORMITÀ al quale viene fatto riferimento alle note.

Il RAQ archivia i verbali di non conformità chiusi e provvede a sottoporre alla Direzione i risultati della loro analisi effettuata mediante delle tecniche statistiche (MdQ-08) durante il Riesame del SQ.

#### Reclamo del Cliente

La gestione dei Reclami dei Clienti viene effettuata sostanzialmente secondo le modalità adottate per le NC descritte prime. Per la gestione dei Reclami si deve fare riferimento alle seguenti fasi:

1. i reclami sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o verbali redatti dal Responsabile di turno.
2. ogni funzione registra i dati del reclamo nella sezione A del verbale reclamo cliente e comunica il verbale al RAQ, competente della valutazione del reclamo che appone il proprio Visto per accettazione (al verbale viene allegato l'eventuale reclamo scritto dal cliente);

#### **LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it





**Literalia Formazione srl**

3. il RAQ preposto alla valutazione, interpellate le eventuali funzioni aziendali interessate, valuta il reclamo, dispone per il suo trattamento e compila la parte B del verbale reclamo cliente. Eventuali comunicazioni scritte inviate al cliente, vengono allegate al verbale;
4. il RAQ verifica la risoluzione del reclamo, registra l'attività nella parte C del verbale reclamo cliente e ne determina la chiusura. L'esito negativo della verifica comporta l'apertura di un nuovo verbale reclamo cliente;
5. il RAQ archivia i verbali di reclamo chiusi e provvede a sottoporre alla Direzione i risultati della loro analisi effettuata mediante l'utilizzo delle tecniche statistiche (MQ-08) durante il riesame del SQ.

Si precisa che i tempi di risoluzione delle NC sono da ritenersi brevi (max 7 gg.) soprattutto nell'eventualità che la NC sia risolvibile a mezzo interventi interni all'Ente.

Nel caso in cui la NC sia cagionata da situazioni "esterne", i tempi possono essere più lunghi ma, nel caso, si prendono dovute precauzioni per il futuro con conseguente allontanamento del subfornitore risultato "inadempiente".

Statistiche Delle Non Conformità

Prima del riesame del Sistema Qualità (annuale), il RAQ raccoglie tutte le informazioni relative alle NC documentate dai vari moduli che poi consegnerà alla Direzione.

## ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I documenti prodotti per ciascuna attività sono di importanza fondamentale nell'ambito della gestione del processo formativo. Essi debbono, infatti, essere utilizzati nell'ambito di tale processo e devono riportare tutte le notizie che possano consentire il loro immediato e chiaro utilizzo.

### Elaborazione

Il Responsabile dell'erogazione del servizio, il responsabile della gestione economico amministrativa ed il personale addetto alla segreteria sono responsabili dell'elaborazione dei documenti e della loro facile reperibilità in fase di controllo.

### Identificazione

La segreteria identifica ciascun documento attraverso le generalità del cliente, fascia oraria, corso e anno formativo.

### Approvazione

La segreteria verifica l'esattezza della documentazione e la completezza delle informazioni. In caso di carenza, avvisa immediatamente il RAQ che provvede ad avviare la gestione della NC.

### Revisione

La revisione può essere effettuata a fronte di formali richieste di modifica esclusivamente dalla segreteria. La revisione dei documenti comporta l'avvio di un nuovo iter che deve essere pianificato dalla Direzione.

La revisione comporta l'aggiornamento della data di elaborazione su tutti i documenti.

### Ritiro

#### **LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it





**Litalia Formazione srl**

La segreteria ritira tutte le copie superate dei documenti (assicurandosi che nessuno utilizzi documenti non aggiornati) e distribuisce quelle revisionate.

#### MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO DEGLI INTERVENTI

La Litalia Formazione s.r.l. collocandosi all'interno dei meccanismi della formazione professionale "autorizzata" da Enti Pubblici e non, nel momento in cui il progetto proposto viene approvato, a seguito formale comunicazione di approvazione, deve attenersi a determinati iter procedurali.

L'intervento formativo proposto dovrà essere adeguatamente pubblicizzato sia attraverso i meccanismi consueti (affissione dei bandi di selezione e reclutamento, pubblicazione su quotidiani o periodici locali etc.) che attraverso modalità innovative, quali la predisposizione di uno spazio Internet sul sito internet di appartenenza dedicato all'iniziativa, grazie al quale gli aspiranti allievi potranno ricevere tutte le opportune informazioni, colloquiare con gli esperti della struttura proponente, anticipare la loro domanda di iscrizione nei tempi indicati dall'Ente Pubblico di rif. (rif. interventi FSE)

#### PROCEDURE DI CONTROLLO E GESTIONE

La risposta che si intende dare ai problemi di natura formativa che interessano i destinatari dei progetti promossi è rappresentato dalla "costruzione" di un patrimonio di conoscenze e abilità operative che consentano loro di cogliere le continue trasformazioni tecnologiche e le innovazioni organizzative delle realtà in cui lavorano al fine di poter acquisire abilità cognitive, tecnico- operative e/o gestionali.

Tutto ciò sarà garantito da chiare procedure di gestione e da un sistema di controllo a più livelli come previsto anche dalle normative di riferimento (normativa nazionale sull'accreditamento). Pertanto, la Direzione interverrà in tutte le fasi strategiche attraverso un'azione di supervisione e controllo.

Definizione delle procedure di gestione e di controllo:

- Diffusione a tutte le funzioni aziendali coinvolte nel progetto, attraverso formazione interna, delle procedure del sistema di gestione della qualità, che determinano i criteri ed i metodi necessari ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dell'azione;
- Organizzazione di incontri periodici tra le varie funzioni aziendali in modo da monitorare costantemente l'espletamento delle varie fasi attuative dell'intervento;
- Determinazione dei parametri di riferimento per la definizione di responsabilità e prescrizioni atte a perseguire il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- Attuare azioni di miglioramento continuo in grado di soddisfare anomalie di progetto, azioni preventive, non conformità e correttive eventualmente dovessero manifestarsi durante l'espletamento delle attività.

#### SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio è l'insieme di attività attraverso le quali si verifica che le azioni progettuali si svolgano secondo quanto programmato.

La valutazione consente, anche attraverso i risultati del monitoraggio, di esprimere un giudizio sull'andamento delle attività in corso, in particolare sul loro livello di efficacia e di efficienza.

#### LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: litaliaformazione@pec.it | E-mail: info@litaliaformazione.it | Sito web: www.litaliaformazione.it





**Literalia Formazione srl**

Il sistema di monitoraggio e di valutazione deve consentire l'individuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle attività programmate o di rimodulazione dei risultati attesi in relazione all'evolversi delle azioni.

Durante il percorso formativo si intende svolgere una attenta attività di valutazione e di controllo qualità del processo per valutare l'efficacia del corso, verificare le performance degli allievi/beneficiari relativamente all'apprendimento individuale, analizzare i risultati conseguiti (sia al termine dei singoli moduli che dell'intero iter formativo) con l'obiettivo di procedere, in itinere, agli eventuali cambiamenti in ordine metodologico tesi alla ottimizzazione dei processi di apprendimento. Scopo della valutazione, dunque, sarà verificare il livello di efficacia e di efficienza, per portare in superficie eventuali scostamenti tra quanto previsto e quanto realmente conseguito, ciò non solo in una fase finale, per trarre conclusioni sull'andamento del progetto ma, particolarmente in itinere, per apportare correttivi in senso migliorativo. A tal fine si procederà a costituire un vero e proprio sistema di monitoraggio, in cui tutti i soggetti coinvolti nell'attività formativa saranno impegnati a dare un feed-back sull'andamento del corso.

In fase intermedia i partecipanti saranno chiamati a compilare questionari di gradimento e di soddisfazione, questionari di valutazione delle conoscenze mentre, a conclusione del percorso sono previste le prove finali che prevedono, a seconda della tipologia formativa, prove scritte, pratiche e/o orali.

A seconda dei profili formativi che verranno approfonditi in fase preparatoria e di accompagnamento si potranno inserire all'uopo valutazioni in itinere che controlleranno lo sviluppo delle competenze acquisite.

Il sistema di monitoraggio che si intendere mettere in atto è in grado di soddisfare le esigenze di progetto e di garantire un sistema di controllo e valutazione sicuramente efficace. Il consulenti che si occuperanno del monitoraggio, per renderlo efficace ed utile dovranno, una volta elaborati i dati, cercare di fornire all'Ente elementi utili per l'eventuale miglioramento o correzione di procedure ed azioni presenti nelle normali fasi lavorative. Per attuare tale azione dovrà esserci uno scambio attivo e collaborativo tra le varie funzioni che si occupano dell'erogazione dell'intervento (Responsabile erogazione dell'intervento) e lo staff di monitoraggio (Responsabile Gestione Qualità).

## DESCRIZIONE DELLE FUNZIONI IMPIEGATE

### Presidente:

Il vertice della Literalia Formazione Srl dà evidenza del suo impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione aziendale e si esprime prevalentemente nell'erogazione del servizio:

- a) provvedendo, nell'ambito dell'Organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posto dall'allievo e dal Sistema vigente di Norme, Leggi, Direttive e Regolamenti;
- b) definendo e documentando la Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della struttura organizzativa;
- c) supervisionando i processi e garantendo la disponibilità e la professionalità delle risorse necessarie.

### Responsabile del processo di Direzione:

sarà tenuto, subordinatamente alle linee strategiche di sviluppo dell'Ente definite dalla Presidenza, all'adempimento dei compiti di seguito individuati con tutte le relative responsabilità in qualità di Direttore delle attività:

Supervisionare la manutenzione ed il miglioramento del servizio durante tutto il suo iter;

#### **LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: [literalsiaformazione@pec.it](mailto:literalsiaformazione@pec.it) | E-mail: [info@literalsiaformazione.it](mailto:info@literalsiaformazione.it) | Sito web: [www.literalsiaformazione.it](http://www.literalsiaformazione.it)





## Literalia Formazione srl

- Gestire le relazioni ed i rapporti con gli Enti eroganti il finanziamento, Enti Provinciali e Regionali di rif. (gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza);
  - Gestire le relazioni locali con le imprese, istituzioni e altri attori locali;
  - Effettuare la valutazione e sviluppo delle risorse umane;
  - Sovrintendere alla promozione e commercializzazione dei servizi formativi e di orientamento;
  - Assegnare e coordinare le risorse dell'Ente segnatamente al progetto di formazione e orientamento;
  - Definire quali funzioni svolgono la raccolta e archiviazione dei documenti in riferimento alle relazioni dell'ente con il territorio e dotazione logistica, al rispetto delle soglie relative agli indici di efficacia ed efficienza ed alla situazione economica all'interno delle procedure operative.
  - Firmare/vistare le registrazioni della Qualità, le non conformità e le azioni di miglioramento;
  - Prendere visione dei reclami pervenuti e verificare l'applicazione delle soluzioni;
  - Coordinare le attività di tutte le Funzioni Aziendali, assumendone la responsabilità in caso di assenza o impedimento dei responsabili designati sia di line sia di staff.
  - Prendere visione delle non conformità e delle soluzioni adottate;
  - Prendere visione delle azioni preventive attuate;
  - Monitorare i parametri efficienza ed efficacia;
  - Assicurare il mantenimento dei requisiti di accreditamento Regionali.
- Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
  - Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative,
  - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
  - Valutazione e sviluppo delle risorse umane

### Responsabile del processo di gestione della qualità

Si tratta della funzione aziendale considerata, dalla Direzione (DG), il vero "pilastro", nonché massimo rappresentante del Sistema di Gestione per la Qualità:

- Elabora, verifica ed emette, previa approvazione della Direzione, i documenti del sistema gestione qualità (SGQ) e le loro modifiche;
- Istituisce, applica e mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Verifica la rispondenza alle norme di riferimento dei documenti e delle attività;
- Verifica le registrazioni del SGQ;
- Riferisce alla DG sull'andamento del SGQ al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento;
- Propone alla DG modifiche alle procedure del SGQ;
- Propone, pianifica e svolge da solo o con l'ausilio di figure esterne o di consulenti la formazione del personale nell'ambito della qualità;
- Gestisce in prima persona tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Elabora statistiche;
- Partecipa alla valutazione dei fornitori, con il responsabile acquisti e la DG;
- Decide sul corretto trattamento delle non conformità, proponendo le azioni correttive volte ad eliminare le cause alla radice;
- Pianifica e conduce le Verifiche Ispettive Interne sul SGQ;
- Assicura la corretta compilazione e l'archiviazione di tutti i documenti del SGQ;
- Gestisce la documentazione esterna relativa alla qualità (norme, leggi di riferimento, ecc.);

#### **LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it







**Literalia Formazione srl**

- Mette a disposizione del personale tutte le istruzioni e le specifiche di riferimento nelle loro versioni corrette ed aggiornate;
- Comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative;
- Gestione della documentazione;
- Organizzazione delle visite di verifica (audit in loco);

Responsabile dei processi economico-amministrativi

In tale ambito l'addetto alla gestione economico-amministrativa si occupa di:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti amministrativi e fiscali.
- Controllo economico.
- Rendicontazione delle spese.
- Gestione amministrativa del personale.
- Supporto ai Responsabili e Tutor nella gestione della documentazione tecnica ed amministrativa.

Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni

*Analisi della domanda:*

Attraverso l'analisi della domanda si riconoscono i bisogni: dall'individuazione degli interlocutori ai modi per raccogliere le informazioni e validarle.

Compito di colui che effettua l'analisi della domanda formativa è l'individuazione degli interlocutori e di che cosa chiedono e, per far questo, interagisce con:

- il committente;
- l'utente;
- il destinatario

*Diagnosi /rilevazione/definizione dei fabbisogni formativi*

Il sistema della formazione professionale per funzionare e rispondere alle esigenze delle imprese e degli addetti deve partire dalla misurazione dei fabbisogni formativi.

Il luogo e il collante per conoscere di quale formazione l'utente/beneficiario dell'azione ha bisogno è l'analisi della stessa. Soltanto tramite l'analisi delle specificità di ciascuna azienda è possibile individuare gli standard formativi.

Colui che si occupa di questa funzione si pone l'obiettivo di rilevare i fabbisogni formativi dei potenziali clienti/utenti a mezzo raccolta di dati ed informazioni che potranno costituire il punto di partenza per la programmazione e la progettazione di iniziative formative future da intraprendere.

Definizione/identificazione delle attività per l'analisi dei bisogni di formazione:

- raccolta delle informazioni preliminari
- raccolta di informazioni documentali.
- raccolta delle informazioni attraverso il colloquio diretto con possibili utenti.

Responsabile del processo di progettazione

Gli inputs della progettazione provengono:

- dai fabbisogni rilevati nel territorio di riferimento

**LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: [literaliaformazione@pec.it](mailto:literaliaformazione@pec.it) | E-mail: [info@literaliaformazione.it](mailto:info@literaliaformazione.it) | Sito web: [www.literaliaformazione.it](http://www.literaliaformazione.it)





**Literalia Formazione srl**

- dalle direttive dettate da Fondimpresa
- dalle richieste emerse a seguito indagini effettuate sul territorio oggetto del progetto che si intende attivare e dalle esigenze formative espresse dal mercato del lavoro.

Tutti questi dati di ingresso vengono gestiti dal responsabile della Progettazione. Terminata la raccolta delle informazioni, si avvia la progettazione.

Le responsabilità del progettista, con la supervisione della Direzione, soprattutto in merito ai contenuti, è proprio quella di verificare la completezza dei dati di ingresso, per poi curare gli aggiornamenti ed infine sviluppare quanto pianificato curando controlli, verifiche e approvazioni dei progetti completati.

Terminata la macroprogettazione, in cui si sono definiti i profili, gli obiettivi ed i contenuti attraverso i vari moduli didattici, si può passare allo sviluppo del progetto esplicitandolo nei suoi contenuti, nonché alla definizione delle tecniche di valutazione dell'apprendimento.

#### Responsabile di erogazione dei servizi

Dà evidenza del suo impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione delle attività e si esprime prevalentemente nell'erogazione del servizio:

- d) provvedendo, nell'ambito di tutti gli organismi coinvolti nel progetto, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posto dal lavoratore/allievo e del Sistema vigente di Norme, Leggi, Direttive e Regolamenti;
- e) definendo e documentando le procedure di gestione delle varie attività, assicurandosi che le stesse vengano comprese ed attuate a tutti i livelli della struttura organizzativa;
- f) supervisionando i processi e garantendo la disponibilità e la professionalità delle risorse necessarie.

Inoltre, avrà il compito di:

Supervisionare la manutenzione ed il miglioramento dei servizi erogati durante i loro iter;

Gestire le relazioni ed i rapporti con l'Ente "committente" di riferimento;

Gestire le relazioni con le imprese e gli altri attori locali;

Effettuare la valutazione e lo sviluppo delle risorse umane;

Sovrintendere alla promozione dei servizi formativi;

Assegnare e coordinare le risorse segnatamente ad ogni singolo progetto formativo;

Coordinare le attività di tutte le funzioni coinvolte, assumendone la responsabilità in caso di assenza o impedimento dei responsabili designati.

Valutare i risultati dell'attività di monitoraggio;

#### Docenti:

La Literalia Formazione dispone di personale avente adeguata professionalità, formazione ed esperienza. Nel caso di necessità che richiedano figure professionali non disponibili all'interno dell'Organizzazione, si fa ricorso a risorse esterne preventivamente qualificate.

Se l'organizzazione dovesse avere bisogno di tali risorse direttamente all'interno della propria struttura si provvederà alle necessarie attività di individuazione e formazione.

#### **LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it





## Literalia Formazione srl

Il ruolo del docente è fondamentale per la "riuscita" dell'intervento formativo perché il docente è l'anello di congiunzione tra gli allievi e le altre figure coinvolte nell'attività. E' il primo riferimento che l'allievo ha a disposizione per indicare eventuali disservizi riscontrati e/o personali necessità. Pertanto, sta alla professionalità del docente, in associazione con la Direzione, l'affrontare ed il risolvere le problematiche di qualunque natura esse siano.

Il personale impiegato nella docenza deve quindi possedere un adeguato livello di competenza. Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile:

- adeguato grado di istruzione;
- esperienza lavorativa;
- addestramento e formazione continua;
- capacità nei rapporti interpersonali.

### Tutor d'aula

- Sotto i dettami della Direzione, cura i contatti con gli attori coinvolti nel progetto;
- Controlla il budget collaborando con il consulente incaricato;
- Interviene nella fase di informazione e selezione degli allievi;
- Gestisce il polso dell'aula, facendo da interfaccia tra docenti ed allievi, valutando attentamente il livello di apprendimento di questi ultimi, attraverso test periodici;
- Qualora il livello medio di apprendimento dell'aula risultasse inferiore ai minimi stabiliti, può predisporre interventi correttivi;
- Attraverso le direttive della Direzione e della Presidenza s'impegna nel supportare l'inserimento professionale di quegli allievi che si sono distinti per capacità ed impegno;
- Controlla in continuo la necessità di manutenzione di tutte le apparecchiature utilizzate in collaborazione con il personale di segreteria;
- Verifica ad ogni inizio settimana l'avvenuta consegna agli allievi di tutte le dispense fornite dai docenti;

### Tutor di stage

- Assolve lo stesso ruolo del tutor d'aula ma, a differenza di quest'ultimo, svolge la propria funzione presso le strutture ove gli allievi svolgono lo stage, durante le attività, seguendoli e supervisionandoli;
- Controlla che le aziende ottemperino, per gli allievi ospitati, agli obblighi previsti dalla normativa vigente in merito alla sicurezza nei luoghi di lavoro ed a quanto previsto dalla convenzione di stage stipulata con l'ente Literalia Formazione s.r.l.;
- Si adopera in prima linea per l'organizzazione logistica degli stage;
- Interviene in tutte quelle situazioni che possono facilitare la vita degli allievi;
- E' il responsabile dell'archiviazione dati, dispense e quant'altro durante ed al termine delle attività;

### Orientatore

#### **LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Formia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it





**Literalia Formazione srl**

Fare orientamento significa fornire alle persone un sostegno concreto nella costruzione di percorsi formativi e professionali che rispondano alle esigenze del singolo individuo, ponendo in relazione le sue capacità e inclinazioni con le caratteristiche del mercato del lavoro.

Anche se al centro di un percorso di orientamento si trova la persona, dunque un complesso intreccio di fattori personali oltreché professionali e formativi, è bene sottolineare subito che l'intervento dell'orientatore non deve sconfinare nel campo del counselling psicologico.

L'orientatore lavora sulle scelte formative e professionali, eroga un servizio di consulenza intesa come aiuto fattivo finalizzato al raggiungimento di obiettivi definiti.

L'attività di orientamento prevede diversi livelli di intervento che vanno dall'erogazione di informazioni al bilancio di competenze, fino alla consulenza per l'autoimprenditoria.

A seconda delle necessità, il processo orientativo si svolge attraverso incontri individuali, di gruppo o in forma mista. A titolo d'esempio, una persona può accedere individualmente a un servizio di tipo informativo per conoscere le opportunità lavorative presenti sul proprio territorio al termine dell'attività formativa. A seguito di questo primo contatto che definiamo di "accoglienza", emergono alcune difficoltà legate all'utilizzo degli strumenti per la ricerca del lavoro.

L'orientatore propone dunque un rinvio a un incontro finalizzato ad approfondire temi come la compilazione del curriculum vitae e della lettera di accompagnamento, le modalità per contattare le aziende e sostenere un colloquio di selezione. Terminata questa fase, la persona potrà usufruire di uno o due colloqui individuali per concludere il percorso e affrontare le problematiche specifiche del suo caso.

I consulenti di orientamento sono professionisti in grado di seguire l'allievo nel proprio percorso formativo o professionale, aiutandolo a prendere decisioni relative alla propria carriera professionale e/o alla ricerca del lavoro.

L'orientatore conosce approfonditamente il sistema educativo e formativo italiano, la legislazione del lavoro (con particolare riferimento alle forme contrattuali e alle riforme attualmente in atto), padroneggia gli strumenti per attuare un'efficace ricerca del lavoro ed è costantemente aggiornato circa l'andamento del mercato del lavoro sul territorio.

### Adetto al servizio di segreteria

Oltre alle normali attività identificate con il ruolo cui è adibito, il personale di segreteria, nei casi di particolare rilievo quantitativo e qualitativo è addetto ai servizi di controllo dell'eventuale materiale da distribuire. Può essere addetto alla verifica sulla corretta erogazione dei servizi di gestione del corso.

Provvede al rilascio delle certificazioni, nonché di estratti e copie di documenti, che non comportino valutazioni discrezionali.

Può svolgere, in relazione alle proprie competenze professionali, attività di formazione e aggiornamento ed attività tutorie nei confronti di personale impiegato ed elaborare progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi di competenza, anche in relazione all'uso di procedure informatiche

Fornia, 03 marzo 2018

Il Legale Rappresentante

Literalia Formazione srl  
Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Fornia (LT)  
Partita IVA n. 02568220590

**LITERALIA FORMAZIONE S.r.l.**

P.IVA 02568220590 | C.C.I.A.A. Latina n. 181659 | Accreditata Regione Lazio  
Sede Legale e Operativa: Via O. Spaventola, Trav. Mercato Nuovo, snc - 04023 Fornia (LT)  
Tel. 0771.771014 | Fax 0771.324392

PEC: literaliaformazione@pec.it | E-mail: info@literaliaformazione.it | Sito web: www.literaliaformazione.it

