
 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 1/13


<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>Copia n°</b>
 <i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>  	

0	29/01/2010	Prima Emissione	RSQ Responsabile Sistema Qualità:	AU Amministratore Unico / Legale Rappresentante
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo della revisione</b>	<b>Emesso</b>	<b>Approvato</b>

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 2/13

## SOMMARIO

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RIFERIMENTI.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA DI LABOCONSULT SRL.....</b>	<b>3</b>
3.1. LIVELLO STRATEGICO.....	4
3.2. LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	6
3.3. LIVELLO OPERATIVO.....	7
3.4. LIVELLO PREVENTIVO.....	8
3.5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA	10
3.6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E DEI SOGGETTI COINVOLTI NELLA DIDATTICA.....	10
<b>4. MODULI INTRODOTTI.....</b>	<b>13</b>

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 3/13

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**


La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la Laboconsult s.r.l. 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). Il presente documento si applica all'attività di formazione per l'accreditamento c/o Regione Lazio.

## **2. RIFERIMENTI**

- 2.1. Deliberazione 668 del 7/08/2009 come modifica dell'Allegato A del D.G.R. 968 del 29/11/2007
- 2.2. Documenti di pertinenza scaricabili dal sito di riferimento: [www.sirio.regionelazio.it](http://www.sirio.regionelazio.it) (portale S.AC. Sistema di accreditamento per la formazione – Regione Lazio)
- 2.3. UNI EN ISO 9001:2008 E UNI EN ISO 14001:2004
- 2.4. UNI EN ISO 9000:2005
- 2.5. PO10 "Progettazione ed erogazione dei corsi di formazione"

## **3. CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA DI LABOCONSULT SRL**

Laboconsult S.r.l. è una società costituita nel 1978 con l'attuale denominazione. Ci siamo occupati fin dall'inizio di analisi cliniche, chimiche, microbiologiche, di ecologia e protezione ambientale, ricerca scientifica, servizi per le aziende e per il cittadino e, nel corso degli anni, siamo riusciti a conquistare una posizione di mercato rilevante attraverso l'impiego di strumentazioni all'avanguardia e di risorse umane altamente qualificate. Laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche con sezioni specializzate di tossicologia, igiene industriale, dosimetria e protezione ambientale; sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, medicina del lavoro, igiene alimentare, conservazione dei beni culturali, nonché scuola di formazione professionale per la sicurezza e per l'igiene alimentare. Il conseguimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001: 2000 e 14001:2004 nei processi 38, 35, 37, stimolando il miglioramento continuo delle nostre prestazioni ci impegnano

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 4/13

verso obiettivi comuni: la soddisfazione del Cliente e la tutela dell'ambiente. L'accreditamento SINAL attesta la competenza tecnica del Laboratorio relativamente alle prove accreditate, in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. L'organizzazione, con sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2000 certificato dal 30/10/2000 al 12/12/2009, ha momentaneamente sospeso la certificazione in attesa della verifica di rinnovo.

La Carta della Qualità dell'offerta formativa ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la Laboconsult s.r.l. assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità e mission), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità dell'offerta formativa è articolata secondo i seguenti livelli di seguito descritti: livello strategico (politica della qualità e mission), livello organizzativo (aree di attività, dotazione di risorse professionali, dotazione di risorse logistico-strumentali), livello operativo (fattori di qualità, indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica), e livello preventivo (audit interni, gestione dei reclami, azione correttive e preventive etc.).

### **3.1. LIVELLO STRATEGICO**


#### **Politica della Qualità**

L'alta Direzione della LABOCONSULT si pone come obiettivo primario di elevare il livello di qualità nella esecuzione delle proprie attività formative e per questo si impegna a garantire:

- una buona pratica professionale per la qualità del servizio erogato;
- la sicurezza delle informazioni fornite dalla clientela;
- la conformità alla normativa cogente e ai requisiti applicabili nel rispetto delle procedure del ns. Sistema di Gestione Qualità e Ambiente;
- che tutto il personale coinvolto nel servizio formativo abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
- che il servizio formativo sia conforme ai requisiti dei clienti.

Per mantenere e acquisire fiducia verso i clienti la Direzione si pone i seguenti obiettivi strategici:

- migliorare continuamente il servizio formativo ai clienti soddisfacendone le necessità e ottemperando ai requisiti cogenti e dell'organismo di accreditamento;

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 5/13

- identificare le esigenze implicite ed esplicite del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- migliorare l'efficienza dei processi formativi
- prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro

Per tutto ciò la Direzione della LABOCONSULT si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione al fine di soddisfare tali requisiti ed accrescere la soddisfazione del Cliente stesso.

La Direzione si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse umane e logistiche necessarie alla progettazione ed erogazione del servizio formativo per il miglioramento continuo e il soddisfacimento del Cliente.


Gli obiettivi misurabili della qualità verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami della qualità da parte della Direzione Aziendale e comunicati a tutto il personale.

Di seguito è descritta la Mission aziendale.

## **MISSION**

L'impegno della Laboconsult S.r.l. viene attuato coerentemente con gli scopi indicati nello statuto e della politica della qualità con particolare attenzione al servizio formativo erogato ad Enti, aziende, persone etc.

Gli obiettivi della Mission sono: valutazione dei requisiti e delle esigenze dell'utenza, progettazione ed erogazione dei servizi formativi per l'acquisizione di competenze professionali qualificanti e fruibili nel mercato del lavoro, utilizzo di metodologie didattiche efficaci ed efficienti in linea con le specifiche esigenze dei percorsi formativi, incremento numerico e miglioramento qualitativo del servizio avvalendosi, se necessario di altri partners, formazione interna del personale coinvolto nel servizio attraverso piani annuali di formazione, addestramento e sensibilizzazione, monitoraggio costante della Customer Satisfaction e del livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 6/13

## **3.2 LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **AREE DI ATTIVITÀ**

Laboconsult S.r.l. promuove e conduce attività formative nei seguenti settori :

- Formazione Superiore
- Formazione Continua
- Gestione ed elaborazione per proprio conto e/o terzi di servizi formativi

### **DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI**

Laboconsult S.r.l. si avvale di risorse umane interne ed esterne qualificate in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla funzione e dal ruolo per garantire: direzione, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione corsi, docenza, tutoraggio e amministrazione, nelle aree prescelte.


Tutti i requisiti delle risorse professionali impiegate nel servizio formativo vengono preventivamente valutati per l'inserimento, nel caso dei docenti nell'apposito Albo. Tutti i collaboratori esterni coinvolti nel servizio vengono comunque annualmente monitorati per la verifica del mantenimento della qualifica nell'Elenco dei Fornitori qualificati.

### **DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI**

La Laboconsult S.r.l. dispone di un'aula didattica, un'aula informativa dotata di PC, Stampanti, Connessione ADSL, etc.) e di laboratorio opportunamente attrezzato per le attività pratiche.

### *Dichiarazione della Società*

Laboconsult S.r.l. garantisce alla consegna della Carta di Qualità, la contestuale consegna in allegato delle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e di valutazione finale, e del valore assunto a seguito della valutazione dell'efficacia del processo formativo.

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 7/13

### 3.3 LIVELLO OPERATIVO

Vengono descritti di seguito ed attraverso la relativa tabella:

#### Fattori di Qualità

Sono gli elementi fondamentali da monitorare, che sono basati sui bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari ed in relazione alla gestione della qualità dell'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, risorse coinvolte).

#### Indicatori

Sono i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa utilizzati per programmare e controllare il presidio dei fattori individuati.


#### Standard di Qualità

Sono gli obiettivi specifici di qualità che Laboconsult S.r.l. si impegna a raggiungere, esplicitando le aspettative sia dei committenti sia dei beneficiari.

#### Strumenti di Verifica

Sono le modalità attraverso le quali viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.


Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'offerta	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	N. 10 GG. definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta attraverso Audit interno
Progettazione e analisi del fabbisogno	Completezza	Numero di interventi di rielaborazione necessari	inferiori a 2	Rilevazione a campione attraverso Audit interno
	Tempistica	Data di consegna	Rispetto della scadenza	Rilevazione attraverso

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 8/13


			indicata	Audit interno
	Gestione Non Conformità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	N. 10 GG. definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento attraverso Audit interno
Erogazione offerta formativa	Efficacia Docenza e Tutoring	Risposte partecipanti	Giudizio Buono/Ottimo	Questionario di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Risposte partecipanti	Giudizio Buono/Ottimo	Questionario di gradimento
	Adeguatezza Organizzazione	Risposte partecipanti	Giudizio Buono/Ottimo	Questionario di gradimento
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Giudizio Buono/Ottimo	Questionari di gradimento.
	Successo didattico.	Valutazione finale	Superamento esame >70%	Attestati conseguiti
	Risultanze qualifiche professionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di progetto.	Massimo 3 N. C.	Qualifica professionale .
Rendicontazione	Tempistica	Data di consegna	Rispetto della scadenza indicata	Rilevazione attraverso Audit interno
	Correttezza	Numero di interventi di rielaborazione necessari	inferiori a 2	Rilevazione a campione attraverso Audit interno

### 3.4 LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di Laboconsult S.r.l. prevede una serie di procedure, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari, volte a misurare, analizzare e migliorare continuamente il processo di erogazione del servizio. In particolare si fa riferimento a:

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 9/13

- Audit interni: pianificati dal Responsabile del Sistema Qualità con il preciso obiettivo di verificare l'efficacia del Sistema di Qualità e l'adeguatezza dell'intera struttura organizzativa e dei vari processi auditati ai requisiti di riferimento.
- Gestione dei Reclami: attraverso la quale si registrano i reclami, le anomalie in modo da fornire la soluzione migliore al problema evidenziato, contribuire all'identificazione di azioni preventive e fornire una base di dati per avviare azioni correttive.
- Gestione delle non conformità con le seguenti attività:
  - Correzione: azione tesa ad eliminare una non conformità rilevata.
  - Azione Correttiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile.
  - Azioni Preventiva: azione tesa ad eliminare le cause di una non conformità potenziale o di un'altra situazione potenziale indesiderabile.
- Riesami da parte della Direzione: attività effettuate dalla Direzione per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione della Qualità a conseguire gli obiettivi stabiliti.
- Formazione, addestramento e sensibilizzazione alla corretta attuazione del Sistema di Gestione Qualità di tutte le funzioni e ruoli coinvolti.
- Distribuzione controllata di documenti di riferimento, procedure, istruzioni operative e modulistica del Sistema di Gestione Qualità a tutte le funzioni e ruoli coinvolti.

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 10/13

### 3.5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

#### VALIDAZIONE

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è emessa dal Responsabile di Gestione della Qualità ed approvata dall'Amministratore unico/legale rappresentante.

#### DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La Carta di Qualità viene diffusa attraverso:

- Indicazione sui moduli di iscrizione alle attività formative di come viene diffusa la Carta della Qualità per il suo reperimento.
- Affissione nella bacheca della sede operativa di Laboconsult S.r.l..
- Pubblicazione sul sito web: [www.laboconsult.com](http://www.laboconsult.com).
- Consegna del documento a tutto il personale impegnato nei ruoli del processo formativo.


#### REVISIONE PERIODICA

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente in occasione dei Riesami della Direzione, in modo da cogliere i cambiamenti eventualmente incorsi e da assicurare l'idoneità, l'efficacia e la piena rispondenza ai fabbisogni formativi realmente emergenti.

### 3.6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E DEI SOGGETTI COINVOLTI NELLA DIDATTICA

*Il responsabile del processo di direzione cura le seguenti attività:*

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione manutenzione e mantenimento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 11/13

- Valutazione e sviluppo delle risorse umane
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego e attori locali
- Fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e l'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità:

- Comunicando all'Organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente e quelli cogenti;
- Stabilendo la Politica per la Qualità;
- Assicurando che siano stabiliti gli Obiettivi per la Qualità;
- Conducendo i Riesami della Direzione;
- Assicurando la disponibilità di Risorse di mezzi e personale.

- Delega al Responsabile del Sistema Qualità la responsabilità e l'autorità di predisporre un Sistema di Gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella politica della qualità, di tenerlo sotto controllo al fine di verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le opportune azioni di miglioramento.


- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento.

*Il responsabile dei processi economico - amministrativi cura le seguenti attività:*

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione e della ricerca
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante i processi di pertinenza e collaborazione con il Responsabile Sistema Qualità per la loro gestione
- Gestione della Qualità inerente i processi di pertinenza coadiuvato dal Responsabile del Sistema Qualità
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

*Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni cura le seguenti attività:*

- Diagnosi generale su scala nazionale dei fabbisogni di figure e competenze professionali

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 12/13


- Diagnosi specifica (regione/PA) dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante i processi di pertinenza e collaborazione con il Responsabile Sistema Qualità per la loro gestione
- Gestione della Qualità inerente i processi di pertinenza coadiuvato dal Responsabile del Sistema Qualità
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

*Il responsabile del processo di progettazione cura le seguenti attività:*

- Progettazione di massima dei servizi formativi
- Progettazione di dettaglio dei servizi formativi
- Progettazione di percorsi individualizzati definiti per obiettivi, contenuti, articolazione, metodologia, etc. nel rispetto dei requisiti e delle procedure previste
- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborazione con il Responsabile Sistema Qualità per la loro gestione
- Gestione della Qualità inerente i processi di pertinenza coadiuvato dal Responsabile del Sistema Qualità
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

*Il responsabile del processo di erogazione dei servizi cura le seguenti attività:*

- Pianificazione del processo di erogazione nel rispetto dei requisiti e delle procedure previste
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Gestione della Qualità inerente i processi di pertinenza coadiuvato dal Responsabile del Sistema Qualità

 <b>LABOCONSULT</b>	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	<b>IO33 - Rev. 0</b>
	<i>Carta della Qualità dell'Offerta Formativa di Laboconsult Srl</i>	Pag. 13/13

- Segnalazione di eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborazione con il Responsabile Sistema Qualità per la loro gestione
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e ricerca
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

*I Docenti curano le seguenti attività:*

- Erogazione delle attività di formazione nel rispetto dei requisiti e delle procedure previste
- Relazione durante l'erogazione delle attività con il tutor
- Segnalare eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborare con il Responsabile Sistema Qualità per la loro gestione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento

*I Tutor curano le seguenti attività:*

- Coadiuvare le attività dei docenti
- Segnalare eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborare con il Responsabile Sistema Qualità per la loro gestione
- Rispetto dei requisiti e delle procedure di riferimento
- Sono i referenti per le attività d'aula o di stage per gli studenti, facilitando i processi di integrazione di gruppo.

#### **4. MODULI INTRODOTTI**

<b>Documento</b>	<b>Codice</b>
Organigramma formazione	IO33A01
Obiettivi	IO33A02
Documento descrittivo delle procedure e modalità di pubblicizzazione dei corsi attivati	IO33A03