



**CARTA DELLA QUALITA’
DELL’OFFERTA FORMATIVA
di
EUROBIC ABRUZZO E MOLISE SpA**

Sede Legale e operativa:

Corso Umberto I n. 83 - 65100 Pescara

Presentazione di EUROBIC

DATI GENERALI:

Azienda	EUROBIC Abruzzo e Molise S.p.A.
Sede operativa	Corso Umberto - Pescara
Sede legale	Corso Umberto - Pescara
Partita IVA	01579040690
Anno di fondazione	1991
Telefono	085 2061312
Fax	085 4219380
E-mail	info@eurobic.it
Sito Internet	www.eurobic.it

Eurobic Abruzzo e Molise S.p.A, Centro Europeo di Impresa ed Innovazione, promosso dalla Direzione Generale delle Politiche Regionali dell'Unione Europea (DG XVI), è una struttura creata nel 1991, specializzata nell'erogazione di servizi di consulenza alle imprese e agli Enti Pubblici.

Annovera nella compagine societaria la Regione Abruzzo.

E' membro di E.B.N., European Business Network, rete internazionale dei BIC che conta circa 140 centri sparsi su tutto il territorio europeo. EUROBIC Abruzzo e Molise eroga servizi di:

- FORMAZIONE
- SERVIZI REALI ALLE IMPRESE E ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.

Il servizio FORMAZIONE riguarda attività di:

- analisi
 - rilevazione dei fabbisogni formativi e occupazionali a livello regionale e aziendale
 - ricerca e sviluppo dei sistemi formativi
- progettazione
 - progettazione di massima e di dettaglio delle azioni formative
 - progettazione di attività di ricerca
 - progettazione di attività di stage, tirocini, borse di studio e vouchers formativi
 - progettazione di interventi di Formazione a Distanza
 - progettazione e, ove possibile, realizzazione di strumenti per l'apprendimento
 - elaborazione di progetti in relazione ai programmi comunitari
- gestione
 - realizzazione di interventi nell'ambito di:
 - formazione superiore: comprende la formazione post-obbligo formativo, la formazione di II e III livello, interventi di Istruzione, Formazione Tecnica Superiore (IFTS, Legge 144/99 art. 69, Master)

- formazione continua: comprende interventi di aggiornamento, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento per soggetti occupati, in CIG e mobilità. Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento e allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e private che abbiano esigenze di innovazione e sviluppo della competitività.
 - realizzazione di attività di ricerca
 - realizzazione di stage e tirocini formativi
 - gestione di attività formative per terzi
 - reperimento e gestione delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative per le attività specifiche del settore
 - monitoraggio delle azioni dei programmi di formazione e valutazione dei risultati
 - gestione delle relazioni con le imprese e gli attori locali di riferimento per le attività del settore
 - realizzazione di progetti nell'ambito dei programmi comunitari.

I SERVIZI REALI alle IMPRESE e alle PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI riguardano servizi di:

➤ consulenza nel campo del marketing territoriale e dello Sviluppo Locale

Nell'ambito del marketing territoriale e dello Sviluppo Locale l'Eurobic affianca le imprese e gli attori locali nell'utilizzo di tutti gli strumenti che concorrono a rendere il territorio più competitivo e funzionale allo sviluppo delle aziende.

Servizi offerti:

- Consulenza agli Enti locali per la promozione e lo sviluppo del territorio
- Elaborazione e realizzazione di progetti per l'attrazione di investimenti esogeni
- Consulenza ai Comuni per l'implementazione e la gestione dello Sportello Unico
- Studi e analisi socio-economiche (analisi macroeconomiche, SWOT Analysis, analisi di filiera, studi di prefattibilità)
- Benchmarking territoriale
- Posizionamento competitivo
- Formazione specialistica sui temi del marketing territoriale e degli enti locali
- Assistenza alle Pubbliche Amministrazioni per lo sviluppo di politiche di e-government
- Attività di assistenza tecnica ai Consorzi per l'industrializzazione e ai Distretti industriali
- Attività di supporto per lo sviluppo di Patti Territoriali, Progetti Integrati Territoriali, Contratti d'Area e Contratti di Programma.

➤ consulenza nel campo della creazione di impresa

Nell'ambito della creazione di impresa l'Eurobic eroga servizi informativi, di orientamento sulle opportunità di impresa e di accompagnamento alla creazione di impresa e al lavoro autonomo.

Servizi offerti:

- Azioni informative e di sportello
- Valutazione di merito delle idee e dei percorsi che gli utenti intendono sviluppare
- Supporto e affiancamento nello sviluppo e nella redazione del business plan volto a verificare l'effettiva fattibilità di una business idea
- Elaborazione di eventuale richiesta di finanziamento
- Tutoring dell'iter burocratico con il soggetto finanziatore
- Start up del progetto.

➤ consulenza nell'ambito dei Programmi Comunitari

Nell'ambito dei Programmi Comunitari l'Eurobic eroga servizi di consulenza alle imprese e agli enti locali nello sviluppo di strategie e nell'articolazione di interventi legati all'evoluzione delle politiche dell'Unione Europea e all'assistenza e orientamento ai mercati internazionali, ecc..

Servizi offerti:

- Informazione rispetto al processo di integrazione europea e alle politiche comunitarie
- Consulenza alle imprese e agli enti locali nello sviluppo di strategie e nell'articolazione di interventi in merito all'evolvere delle politiche dell'Unione Europea
- Assistenza tecnica alla nascita e all'avvio di progetti e azioni pilota riguardo tali tematiche, divulgare i contenuti delle politiche e delle normative comunitarie
- Assistenza nell'identificazione e nell'accesso alle varie opportunità di finanziamento comunitario
- Servizi di carattere finanziario, assicurativo, informativo e promozionale, inerenti alle opportunità e agli strumenti internazionali, comunitari, nazionali, ivi comprese le informazioni preliminari concernenti i bandi e lo svolgimento di gare internazionali
- Assistenza e orientamento ai mercati internazionali
- Informazione e assistenza sugli adempimenti necessari al fine di ottenere agevolazioni, contributi ed incentivi
- Informazione in merito ai procedimenti di rilascio di autorizzazioni all'esportazione e all'importazione.

1. LIVELLO STRATEGICO

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità di EUROBIC si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che L'ENTE utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri utenti.

1.1 Mission

L'Eurobic Abruzzo e Molise S.p.A. è un centro di assistenza e consulenza alle imprese ed agli Enti Pubblici. Creata nel 1991, l'Eurobic è una Società per Azioni, promossa dalla Direzione Generale delle Politiche Regionali della Commissione Europea (DG XVI). La mission che viene perseguita riguarda la promozione e la nascita di nuove iniziative imprenditoriali e, coerentemente lo sviluppo del sistema territoriale e di imprese esistenti attraverso la prestazione di servizi consulenziali tecnici, economici, gestionali, tecnologici, finanziari, localizzativi e di formazione.

Qualunque intervento nel settore economico presuppone la gestione della risorsa capitale umano:risorsa che ha tanto più valenza e potenziale quanto più sia in grado di esprimere skill e knowhow: abilità (perizia, capacità) e competenza. E' quindi essenziale rilevare gli eventuali fabbisogni formativi e pianificare interventi di copertura del gap esistente.

E' una struttura ufficialmente riconosciuta dalla Unione Europea sulla base di una certificazione di qualità che permette di ottenere il marchio europeo "EC BIC".

E' membro EBN (European Business Network).

La struttura ha ottenuto nel 2003 la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale in conformità alla normativa ISO 9001:2000 rilasciata dall'organismo di certificazione Bureau Veritas Certification.

Socio di maggioranza è la Fondazione Pescarabruzzo, nella compagine societaria figurano tra gli altri, la Regione Abruzzo, l'Amministrazione Provinciale di Chieti, l'Amministrazione Comunale di Chieti, l'Amministrazione Provinciale di Pescara, l'Amministrazione Comunale di Pescara, l'Amministrazione Comunale di Montesilvano, la FI.RA. e l'ARPA S.p.A..

Le aree di intervento in cui l'Eurobic Abruzzo e Molise opera sono:

- FORMAZIONE
- SERVIZI REALI ALLE IMPRESE E ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.

Alle attività di supporto alle imprese e alle Pubbliche Amministrazioni nel campo del management e della formazione, l'Eurobic affianca attività di consulenza ed assistenza tecnica dirette a:

- SVILUPPO LOCALE E MARKETING TERRITORIALE
- INTERNAZIONALIZZAZIONE
- PROGRAMMI COMUNITARI.

L'Eurobic Abruzzo e Molise svolge dal 1996 attività di formazione. Elabora e gestisce progetti a valere su Fondi regionali e nazionali, rivolti sia disoccupati che a personale occupato in imprese ed Enti pubblici (responsabili, quadri, dipendenti, ecc.). Progetta e gestisce, inoltre, attività di formazione per committenti privati, soprattutto grandi e medie imprese.

Eurobic è anche un centro aperto a un vasto pubblico che svolge un'opera di mediazione fra le Istituzioni e la società, facilitando la circolazione delle informazioni e orientando gruppi e individui

verso la modernizzazione degli stili di comportamento nell'ottica della formazione continua tra locale e globale.

Le principali aree di attività sono: Formazione Continua per soggetti privati e pubblici, Formazione Tecnica Superiore (IFTS), Formazione Post Diploma e Post Laurea, Formazione alla Creazione d'impresa. L'Eurobic Abruzzo e Molise ha ottenuto dalla Regione Abruzzo, con Determinazione Direttoriale n. DL/290 del 24.07.2007, l'accreditamento della sede legale di Pescara per le macrotipologie "Formazione Superiore" e "Formazione Continua e permanente".

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità Eurobic Abruzzo e Molise SpA è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per EUROBIC, lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

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 grado elevato di soddisfazione da parte dei nostri clienti e interlocutori.
- 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 affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission Eurobic ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità, a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione attraverso:

- Riunioni interne, a vari livelli;
- Comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*);
- Comunicazioni verbali;
- E mail interne.

Il Responsabile della 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'attività formativa svolta da Eurobic Abruzzo e Molise SpA è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

In particolare:

1. Ricerche e analisi di contesto per il rilevamento di fabbisogni formativi e la progettazione di interventi per il sostegno della professionalizzazione, dell'occupazione e della riqualificazione delle risorse umane e per la promozione territoriale;
2. 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 in ambito nazionale e internazionale;
3. 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;
4. Monitoraggio e valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati;

Le attività formative riguardano:

- **IFTS - ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE**

I corsi di Istruzione, Formazione e Tecnica Superiore riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che prevedono l'integrazione tra Scuola, Enti di formazione, Imprese, Università. Tali corsi consentono di acquisire crediti spendibili a livello universitario. L'IFTS si rivolge a giovani e adulti, occupati e disoccupati, che siano in possesso di un diploma di scuola media superiore. I percorsi durano da uno a due anni, e comprendono un minimo di 1.200 ed un massimo di 2.400 ore di corso. Almeno il 30% di queste ore si svolge nei luoghi di lavoro, attraverso stage o tirocini formativi che possono essere svolti anche all'estero, per applicare le conoscenze pratiche acquisite. A ciascun corso possono partecipare tra i 20 ed i 30 allievi che al termine dei percorsi avranno un attestato che certifica le conoscenze e le competenze acquisite ed i crediti formativi.

- **ACQUISIZIONE COMPETENZE**

I corsi per l'acquisizione di competenze riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che consentono di acquisire conoscenze tecniche utili per l'arricchimento del proprio curriculum per migliorare la qualità delle proprie competenze. Un esempio sono i corsi di alfabetizzazione informatica o corsi base per le lingue straniere. Non consentono di acquisire una qualifica.

- **FORMAZIONE CONTINUA > 18 ANNI**

Comprendono le attività di formazione cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo e dai Fondi paritetici interprofessionali nazionali, costituiti attraverso accordi interconfederali, stipulati tra le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori maggiormente rappresentative sul piano nazionale, allo scopo di favorire lo sviluppo della formazione professionale continua.

Tali interventi sono destinati a persone che hanno più di 18 anni. Durano circa 500/600 ore (dai 5 ai 6 mesi). Sono tutti corsi che portano ad una migliore qualificazione o specializzazione delle competenze già acquisite.

- **FORMAZIONE INDIVIDUALE - (VOUCHER-ALTA FORMAZIONE-MASTER)**

La normativa europea in tema di formazione consente di orientare risorse comunitarie e nazionali verso percorsi c.d. “ad personam”, scelti dai destinatari. Una delle risposte possibili alla richiesta di “personalizzazione” della formazione è la formazione “a catalogo” per approdare a percorsi che possono essere scelti dall’utente in base alle proprie esigenze e fabbisogni. È evidente che ciò presuppone un sistema di occasioni formative di qualità, anche di dimensioni, limitate, in grado di garantire un positivo impatto economico e sociale, sia sotto il profilo occupazionale, sia sotto il profilo dell’incremento di competitività. Gli strumenti attraverso i quali viene erogata la formazione individuale sono:

Voucher di Formazione

- **Alta Formazione**
- **Borse di Formazione**
- **Master e Dottorati**

- **APPRENDISTATO**

Il contratto di apprendistato è un contratto a contenuto formativo (definito per questo a causa mista) poiché prevede che l'impresa si impegni a fornire all'apprendista la formazione professionale all'interno del rapporto di lavoro. L'apprendistato, disciplinato dal Decreto Legislativo n. 276/2003, è uno strumento idoneo a costruire un reale percorso di alternanza tra formazione e lavoro, quale primo tassello di una strategia di formazione e apprendimento continuo, lungo tutto l’arco della vita. La normativa nazionale articola il contratto di apprendistato in **tre tipologie**, diversificate per obiettivi e fasce d'età degli apprendisti: • apprendistato per l'espletamento del **diritto-dovere di istruzione e formazione**; apprendistato **professionalizzante** per il conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e un apprendimento tecnico professionale; • apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di **alta formazione**. Per le tre tipologie valgono alcune disposizioni comuni: • il contratto di apprendistato può essere utilizzato in tutti i settori di attività; • il numero complessivo massimo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere non può superare il 100% delle maestranze specializzate e qualificate in servizio presso l’azienda; • l’azienda che non ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati (o ne hanno in numero inferiore a tre) può tuttavia assumerne tre; • il contratto ha forma scritta, con l'indicazione della prestazione oggetto del contratto e della qualifica da acquisire; • deve essere predisposto un progetto formativo individuale; • l'assunzione va comunicata al Centro per l'impiego competente entro il giorno antecedente a quello di instaurazione del contratto di apprendistato; • la categoria di inquadramento dell'apprendista non può essere inferiore per più di due livelli alla categoria spettante ai lavoratori addetti a mansioni o funzioni che richiedano qualificazioni corrispondenti a quelle al cui conseguimento è finalizzato il contratto; • in corso di rapporto, il datore di lavoro non può recedere dal contratto in assenza di giusta causa o di

giustificato motivo; terminato il periodo di apprendistato, il datore può trasformare in contratto a tempo indeterminato, oppure - previo avviso ex art. 2118 c.c. - può recedere.

- **ALTA FORMAZIONE E POLI FORMATIVI**

Gli interventi di Alta Formazione sono di natura interdisciplinare, a supporto della competitività del sistema produttivo regionale, promosse attraverso network per la qualità dell'apprendimento costituiti da Università, Centri di Ricerca, Imprese leader a livello tecnologico, OdF accreditati per l'alta formazione. La regione Abruzzo favorisce la realizzazione di interventi di Alta Formazione ed un sistema di Ricerca applicata capaci di leggere i fabbisogni espressi dal sistema produttivo e di corrispondervi con un'offerta pertinente, adeguata e non discontinua

Un rilievo particolare va attribuito all'esigenza di implementare e standardizzare un'offerta di Alta Formazione Tecnico-Scientifica fortemente integrata con le esigenze di sviluppo dei sistemi produttivi locali (con riferimento sia al settore manifatturiero che a quello dei servizi), che costituisca in pari tempo un veicolo di qualificazione del capitale umano a livelli di eccellenza ed un elemento di forte attrattività del territorio, in grado di orientare e calamitare investimenti esogeni. In altri termini si intende dotare il sistema economico regionale di poli di offerta specializzati che vedano strutturalmente partecipi, nella erogazione dei servizi formativi, i "gangli delle conoscenze" più avanzati a livello regionale, nazionale e internazionale. L'obiettivo è quello di favorire la nascita ed il consolidamento, anche in forme associative, di network per la qualità dell'apprendimento, con la partecipazione di sistemi di impresa (ed in particolare di quelle leader a livello tecnologico), Università, Centri di Ricerca pubblici e privati, OdF accreditati per l'alta formazione, capaci di erogare un'offerta di conoscenze di profilo elevato di natura interdisciplinare. A titolo esemplificativo, la matrice didattica dei poli di eccellenza potrà essere informata al trasferimento/evoluzione di conoscenze incentrate su R&S, ingegnerizzazione, ICT, management, internazionalizzazione e, con particolare riferimento al settore manifatturiero, prototipazione e sviluppo brevetti, ecc.

2.2 Risorse professionali di Eurobic Abruzzo e Molise SpA

Le risorse umane dell'Eurobic Abruzzo e Molise S.p.A. 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 l'eurobic Abruzzo e Molise da anni svolge sul territorio, grazie alle molteplici attività che svolge, un ruolo di mediazione tra la domanda e l'offerta di formazione.

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

N° 1 Responsabile del processo di direzione

N° 1 Responsabile dei processi economico-amministrativi

N° 1 Responsabile del processo di progettazione

N° 1 Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni Formativi

N° 1 Responsabile dell'Erogazione dei servizi

Nella struttura operano, inoltre:

N° 1 Direttore tecnico

N° 1 Responsabile dell'Ufficio Gare e Contratti

Inoltre allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione, l'Eurobic Abruzzo e Molise si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di: analisi, progettazione, orientamento, docenza e tutoring, I professionisti ritenuti idonei dall' Eurobic per svolgere le prestazioni necessarie allo sviluppo delle varie attività sono contenuti nell'Albo Professional Qualificati. Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico.

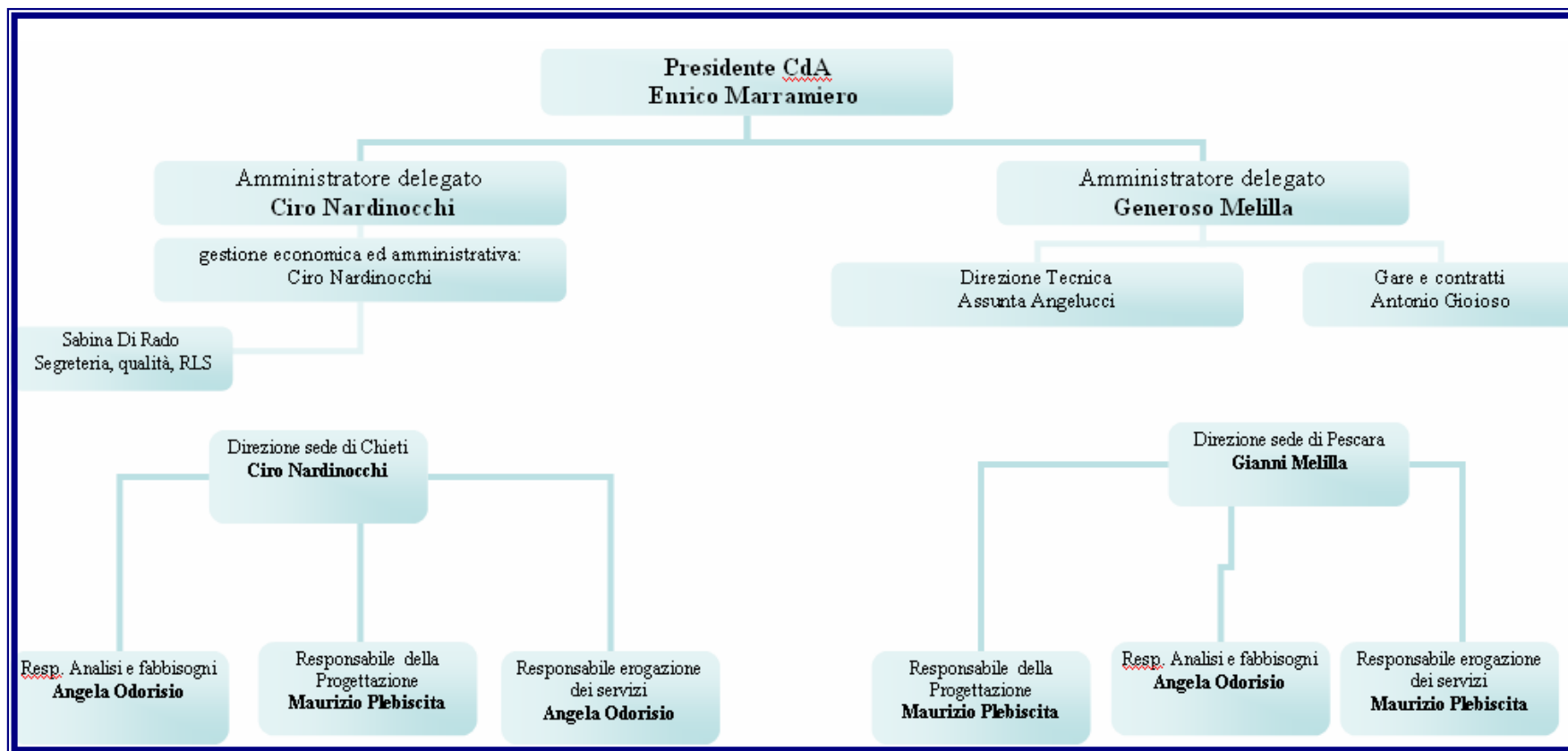
ORGANIGRAMMA

L'ente ha definito un organigramma funzionale approvato dalla Direzione che definisce e inquadra tutte le funzioni appartenenti all'EUROBIC che svolgono attività nell'ambito dei diversi processi dell'organizzazione. Tale organigramma, riportato nel seguito, costituisce la rappresentazione "verticale" della struttura, che si accompagna a quella "orizzontale" dei processi del sistema.

L'EUROBIC ha definito anche un Organigramma funzionale nominativo approvato dal Presidente. Copia dell'organigramma è disponibile all'ingresso vicino al certificato dell'Ente certificatore e alla Politica e Obiettivi, cosicché la struttura organizzativa aziendale risulta portata 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 raccolti nel Mansionario EUROBIC. L'autorità viene conferita ai diversi responsabili sia attraverso l'approvazione del mansionario suddetto che mediante conferimento scritto di incarichi con effettuazione di riunioni con il personale interessato per illustrare tutte le nuove responsabilità definite. Il Mansionario è distribuito a ciascun Responsabile di Funzione al fine di definire chiaramente e portare a conoscenza dei diretti interessati le mansioni affidate e i limiti di competenza assegnati. Di seguito è riportato l'Organigramma Funzionale dell'EUROBIC.

Tutti i responsabili hanno il compito di:

1. assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza e garantire lo svolgimento adeguato ed efficace dei processi aziendali del sistema;
2. garantire il rilevamento di qualsiasi tipo di problematica che possa influenzare negativamente il rispetto del Sistema di gestione e quindi dello svolgimento delle attività di lavoro secondo i criteri definiti;
3. 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 lo scopo di una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte che, nell'ottica della qualità, significa: "ciascun operatore, a prescindere dalla sua qualifica, è Cliente - Fornitore nei confronti di altre funzioni aziendali".



2.3 Risorse logistico strumentali

L'Agenzia di Formazione ha investito molte risorse nell'area tecnologica dotandosi, in ogni sede, 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, quali lavagne, lettori VHS e DVD, videoproiettori, sono fondamentali per l'ottimale trasferimento delle competenze agli utenti. La frequenza di utilizzo è subordinata agli obiettivi formativi di ogni intervento e alle metodologie didattiche previste.

Anche i sussidi didattici prevedono il frequente ricorso alle tecnologie informatiche in quanto spesso i materiali didattici vengono forniti su Cd-rom e sono disponibili sul sito web dell'Eurobic per permettere agli utenti di scaricarli comodamente anche dalla propria abitazione.

L'Eurobic si è dotata di una piattaforma per l'erogazione della formazione a distanza che utilizza Moodle, un software Open Source utilizzabile a crescenti livelli di complessità. Tale piattaforma viene utilizzata da semplice deposito per i materiali didattici da rendere disponibili per gli utenti di un normale intervento formativo, ma anche per realizzare corsi completi e ben articolati, con esercizi di autovalutazione ed esami.

Attraverso collaborazioni con società specializzate in tecnologie informatiche, con le quali da anni l'Eurobic intrattiene ottimi rapporti, l'Eurobic è in grado di fornire ai propri utenti una tipologia di FAD ancora più evoluta utilizzabile principalmente per la realizzazione di seminari. Infatti si può riprodurre su Pc una vera e propria aula virtuale per persone che a distanza vogliano seguire una lezione svolta in un luogo fisico distante e permettere loro di intervenire direttamente sia in qualità di relatori che in qualità di utenti per porre domande o chiedere chiarimenti. Ciò avviene attraverso un collegamento telematico all'aula da parte dei PC degli utenti. Su sito dell'Eurobic può essere attivato un "Open Learning Meeting" che permette di condividere il desktop con degli interlocutori, presentargli delle slide, parlare ed utilizzare la web-cam. Una waiting room permette di vedere quegli utenti in attesa di entrare in conversazione.

Le attrezzature disponibili presso l'Eurobic sono le seguenti:

- N° 1 Server
- N° 10 PC/Notebook;
- N° 1 stampante
- N° 1 collegamento Internet tramite ADSL;
- N° 1 videoproiettore digitale

L'Eurobic Abruzzo e Molise SpA 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.

3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

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

LIVELLO/AMBITO DI VALUTAZIONE	COSA SI VALUTA	COME SI VALUTA
1. Processo della formazione nel suo insieme	Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Report consuntivo sulle attività svolte nell'anno formativo ▪ Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel piano annuale
2. Reazioni	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osservazione diretta del Tutor ▪ Ascolto dei partecipanti su campione, con raccolta di elementi di criticità o punti di forza ▪ Questionari di gradimento in itinere e di fine corso ▪ Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso
3. Apprendimento	Conoscenze, tecniche, capacità apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prove d'ingresso ▪ Prove finali ▪ Esercitazioni alla fine o durante il corso ▪ Risultati dei lavori di gruppo ▪ Incontri con i Resp. del personale in formazione e con i tutor aziendali per gli allievi in stage
4. Comportamento	Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionari all'inizio ed alla fine del corso di autovalutazione
5. Cambiamenti organizzativi	L'impatto della formazione sull'organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia e di efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della Formazione ▪ Interviste e questionari specifici.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative negli utenti che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre spunti utili al

miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità:** elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità:** criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità:** corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società 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.

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta / pubblicazione bando e la formulazione della proposta.	Tempi previsti dalla pubblicazione	Sistema di registrazione delle comunicazioni (protocollo)
Conseguimento e mantenimento della certificazione ISO UNIEN 9001-2000	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001-2000	Specifiche Procedure per la Progettazione e Gestione delle attività	Verifiche ispettive Interne e periodiche da parte dell'ente di Certificazione
Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine e numero degli utenti all'avvio	$\geq 70\%$	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore
Raggiungimento degli obiettivi formativi	Rapporto tra numero degli utenti che superano le prove finali e numero degli utenti che giungono al termine del percorso	$\geq 80\%$	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore
Efficienza gestionale	ore partecipanti rendicontate (effettivi) ore partecipanti approvate in progetto	Obiettivo indice > 80%; formazione superiore; formazione continua e permanente	Attività gestite a consuntivo annuale
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/NC e la proposizione/attuazione di azioni correttive	15 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Selezione degli esperti utilizzati come Professional Qualificati	Formazione e gestione di un “Elenco Professional Qualificati”	Attualmente n° 368 formatori presenti nell’“Elenco Professional Qualificati”	Verifica dell’efficacia dei formatori a fine prestazione da parte allievi e Coordinatori
Selezione dei fornitori di beni e servizi strategici	Formazione e gestione di un “Elenco Fornitori Qualificati”	Attualmente n° 30 fornitori presenti nell’“Elenco Fornitori Qualificati”	Verifica dell’efficacia dei fornitori a seguito forniture da parte Coordinatori
Esito occupazionale	Indice “ occupazione pertinente” occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/ allievi intervistati (allievi a fine corso)	Obiettivo indice 10% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo annuo. Verifica semestrale da parte del Coordinatore.
Soddisfazione dei partecipanti rispetto ai servizi erogati	Valutazione positiva espressa tramite questionario erogato in itinere, a fine corso ed ex-post.	Media generale del gradimento segnalato dagli utenti non inferiore al valore 3/5	Questionari di Monitoraggio

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti

Eurobic Abruzzo e Molise SpA assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

Eurobic Abruzzo e Molise SpA si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:

- Per **posta** all'indirizzo Eurobic Abruzzo e Molise SpA - C.so Umberto I N° 83 65100 Pescara
- Per **fax** al n. 085 - 4219380
- Per **email** all'indirizzo info@eurobic.it
- **Direttamente** ai Coordinatori/Tutor dei corsi.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Eurobic Abruzzo e Molise SpA comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti, Eurobic si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dallo stesso. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa attraverso:

- ♣ Affissione sulla bacheca nelle sedi dell'Ente
- ♣ Pubblicazione sul proprio sito web www.eurobic.it
- ♣ Disponibilità per tutti gli utenti che si presentano ai Front Office della Sede
- ♣ Consegna di copia al personale docente e non docente esterno del corso o attività non corsuale.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dallo stesso e dalla Direzione.

La carta della qualità viene revisionata ogni qualvolta:

- Siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità di Eurobic nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- Siano state introdotte in Eurobic modifiche organizzative e/o gestionali;
- Siano state aggiornate norme cogenti.

L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni pertanto comporta:

- La **modifica** dell'indice di revisione della sezione della carta della qualità;
- La **distribuzione**, a cura del RSQ, della nuova revisione ai possessori delle copie controllate e l'eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);
- L'**archiviazione**, a cura del RSQ, dell'originale della nuova revisione;
- L'**annullamento** della copia precedente del documento revisionato (conservata nell'archivio del RSQ), tramite la dicitura "ANNULLATO" apposto sulla copertina del documento.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

1. Processo di direzione. Responsabili incaricati: *Gianni Melilla*, si occupano di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard di servizio della sedi operative rispettive, in raccordo con il Consiglio di Amministrazione.

Pianificano e coordinano le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supportati dalla Direzione Tecnica.

Supervisionano il processo di manutenzione e miglioramento del servizio, in raccordo con il responsabile della qualità.

Gestiscono le relazioni e gli accordi con la committenza e con eventuali partner.

Sono responsabili dello sviluppo delle risorse umane o della loro valutazione.

2. Processo di gestione economico - finanziario. Responsabile incaricato: *Ciro Nardinocchi*, gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali, in raccordo con le attività realizzate dall'ufficio amministrativo interno, supportato in tale funzione anche da consulenti esterni. Esercita il controllo economico delle attività dalla fase di budgettizzazione a quella di rendicontazione. Redige la rendicontazione delle spese, con il supporto dell'ufficio amministrativo e contabile. E' responsabile della gestione amministrativa del personale. Si occupa, infine della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

3. Processo di analisi e definizione dei fabbisogni. Responsabile incaricato: *Angela Odorisio*, definisce, di concerto con la direzione delle sedi 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 e di orientamento.

4. Processo di progettazione. Responsabile incaricato: *Maurizio Plebiscita*, è responsabile delle attività inerenti la progettazione di massima di un'azione corsuale, intervenendo in tutte le fasi utili a tale progettazione: dalla interpretazione delle specifiche tecniche richieste dal cliente, partecipazione a un network progettuale di attività realizzate in partenariato, alla stesura del piano di massima. Progetta, nel dettaglio, le azioni corsuali e i piani di intervento individualizzati, considerando i vincoli operativi, organizzativi e le specifiche richieste dal cliente. Realizza la progettazione esecutiva delle azioni corsuali.

5. Processo di erogazione del servizio. Responsabili incaricati: *Maurizio Plebiscita*, pianificano il processo di erogazione. Gestiscono le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, supportato dalla funzione amministrativa e da quella di progettazione. Gestiscono, nella fase operativa di erogazione del servizio, le relazioni e gli accordi con la committenza e con gli eventuali partner. Sono responsabili del monitoraggio delle azioni e dei programmi. Si occupano della valutazione dei risultati alla fine dell'azione o del programma, identificando eventuali azioni di miglioramento.

Pescara _____

Il Direttore
Generoso Melilla

Il Responsabile della Qualità
Sabina Di Rado