

“Carta della Qualità e dei Servizi”

Elaborazione

Verifica

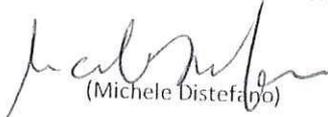
Approvazione

Il Responsabile Qualità


 (Michele Distefano)

Data 07/06/2016

Il Rappresentante della Direzione


 (Michele Distefano)

07/06/2016

Il Presidente


 (Luca Brondelli Di Brondello)

Data 07/06/2016

Rev	Causale (emis./revis.)	Descrizione modifiche
00	Prima bozza	
01	Seconda bozza	Aggiornamento organigramma, mansionario e tabella indicatori della qualità
02	Emissione	Inserimento modalità di contatto con i servizi sociali per le utenze speciali
03	Revisione	Revisione Organigramma
04	Revisione	Revisione Organigramma e Mansionario
05	Revisione	Revisione Organigramma, Mansionario e Carta della Qualità

INDICE

- INTRODUZIONE
- LIVELLO STRATEGICO
 - PRESENTAZIONE ENTE
 - POLITICA DELLA QUALITA'
- LIVELLO ORGANIZZATIVO
 - INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI
 - ORGANIGRAMMA
 - DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO – STRUMENTALI
 - GESTIONE DEI CONTATTI CON I SERVIZI SOCIALI
- LIVELLO OPERATIVO
 - INDICATORI, FATTORI DI QUALITA', STANDARD DI QUALITA' STRUMENTI DI VERIFICA
- LIVELLO PREVENTIVO
 - MODALITA' E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL FEEDBACK
 - GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NC
 - DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI RECLAMO
 - NC
 - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE
 - CLAUSOLE DI GARANZIA PER L'UTENTE
 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

INTRODUZIONE

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi e operativi.

LIVELLO STRATEGICO

CHI È ENAPRA

Enapra è l'Ente Nazionale per la Ricerca e la Formazione in Agricoltura, nasce nel 1959 promosso da Confagricoltura. L'Ente ha lo scopo di attuare iniziative volte alla crescita culturale e professionale in agricoltura, anche attraverso attività di ricerca, di cooperazione internazionale, formazione professionale e assistenza tecnica, secondo quanto stabilito dalle direttive e dalle norme vigenti in materia, emanate dagli organi competenti dell'Unione Europea, dello Stato Italiano e delle Regioni, Province ed Enti pubblici Territoriali.

Esso inoltre contribuisce tramite progetti ed azioni specifiche, allo sviluppo delle zone rurali secondo gli indirizzi dell'Unione Europea e l'applicazione dei suoi regolamenti.

L'Ente si propone altresì di realizzare la diffusione ed il rafforzamento del processo associazionistico in agricoltura, in tutte le sue forme, e ad ogni livello, dalla produzione alla commercializzazione, e di studiare, promuovere e realizzare ogni iniziativa che concorra allo sviluppo dell'associazionismo e dell'agricoltura, sia sul piano tecnico che economico ed organizzativo.

Per il raggiungimento dei suoi scopi l'Ente realizza direttamente o attraverso gli enti territoriali soci:

- a) Ogni iniziativa volta alla formazione, perfezionamento, aggiornamento e qualificazione di tutte le figure professionali a vario titolo coinvolte nel settore agricolo ed agro-industriale;
- b) Progetti ed azioni, finalizzati allo sviluppo rurale, anche a carattere sovranazionale e che abbiano per oggetto l'assistenza tecnica e la formazione degli operatori del settore agricolo ed agro-industriale;
- c) Progetti di ricerca, studio, sperimentazione e documentazione nel settore agricolo ed agroindustriale;
- d) Accordi con gli altri enti, imprese e società che possano per la loro attività, esperienza, base sociale, contribuire al miglior perseguimento degli scopi dell'Ente;
- e) Ogni altra attività reputata utile ai fini del raggiungimento degli scopi sociali.

Nel 1978, con Decreto del Ministero dell'Agricoltura e delle Foreste, ha ottenuto il riconoscimento di idoneità a svolgere compiti di informazione socio-economica e di qualificazione professionale nell'ambito del settore agricolo (art. 49, 55 e 56 Legge n. 153/75).

Nel 2003 ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 (in seguito aggiornata all'edizione 2008) per l'attività di progettazione ed erogazione di servizi formativi nel settore agricolo.

E' stato tra i primi in Italia a sperimentare ed utilizzare prodotti multimediali e sistemi di formazione a distanza. Ha costituito in tutte le Regioni italiane sedi proprie (ERAPRA) che fungono da interfaccia alle istituzioni locali, sia nella fase di programmazione che nella realizzazione delle attività formative.

ENAPRA interagisce con istituzioni che si occupano di ricerca e formazione a livello comunitario (Direzione Generale Istruzione e Cultura della UE, CEDEFOP), nazionale (Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, Ministero del Lavoro e Politiche Sociali, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ISFOL) e regionale (Assessorati alla Formazione e Lavoro,) e con gli organismi che si occupano di agricoltura (Direzione Generale dell'Agricoltura dell'U.E., AGEA, Assessorati Regionali all'Agricoltura, Foragri).

Enapra ha l'obiettivo di offrire strumenti e conoscenze all'avanguardia per la gestione delle aziende agricole realizzando corsi e progetti formativi, rivolti a tutti gli operatori del sistema agricolo.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica per la Qualità è espressione delle intenzioni della Direzione e mira a dare istruzioni in materia di Qualità dei prodotti e dei processi spiegando ciò che il management ha intenzione di fare relativamente alla Qualità.

La Direzione dell'Ente si impegna a:

- Creare e mantenere la consapevolezza riguardo l'importanza di soddisfare i requisiti del Committente e degli Utenti;
- stabilire, documentandola e diffondendola, la Politica per la Qualità;
- definire obiettivi di qualità per i servizi formativi erogati;
- garantire la disponibilità di risorse, umane e materiali, idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- eseguire periodicamente il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, nei tempi e nei modi definiti.

La Direzione è responsabile del periodico riesame del Sistema Gestione Qualità; per assicurarsi della sua adeguatezza ed efficacia nel tempo.

A tale scopo il Sistema di Gestione per la Qualità viene riesaminato almeno una volta l'anno. Per la registrazione delle attività e degli esiti di tali riesami viene utilizzato il modello "Verbale della riunione per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità".

La Direzione ha definito e reso note nell'ambito della propria organizzazione le responsabilità delle autorità reciproche.

A tal fine devono essere comunque emessi e mantenuti aggiornati i seguenti documenti:

- Organigramma generale
- Mansionario

Impegno della Presidenza

Stabilendo la politica, il Presidente dichiara:

- L'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- di monitorare costantemente in chiave critica l'assetto organizzativo dell'azienda al fine del suo sviluppo;
- di garantire il supporto alla Direzione per la realizzazione di quanto si renda necessario al punto precedente.

Il Presidente ha nominato il suo rappresentante per:

- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- riferire sull'andamento del sistema di gestione per la qualità al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

Scopi dell'organizzazione

L'organizzazione intende:

- Sviluppare ed incrementare ulteriormente l'attività di formazione mediante progetti presentati a tutti gli Enti competenti per il finanziamento di attività formative;
- progettare e proporre interventi formativi su richiesta diretta di soggetti privati.
- Stabilire relazioni con altri Organismi formativi con lo scopo di proporre progetti in ATI o ATS;
- implementare un sistema di formazione a distanza.

Impegno richiesto al personale dell'Ente

Al fine di raggiungere gli scopi dell'Organizzazione al personale di ENAPRA viene pertanto richiesto di:

- Conformarsi alle disposizioni definite nel manuale della qualità e nelle procedure applicabili;
- essere direttamente responsabile della qualità e dei risultati del proprio lavoro;
- essere proattivi nei confronti delle procedure predisposte con il sistema di gestione per qualità, suggerendo modifiche ove si ritenga sia necessario per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- capire le esigenze e le aspettative dei clienti, interni ed esterni, e contribuire al loro soddisfacimento.

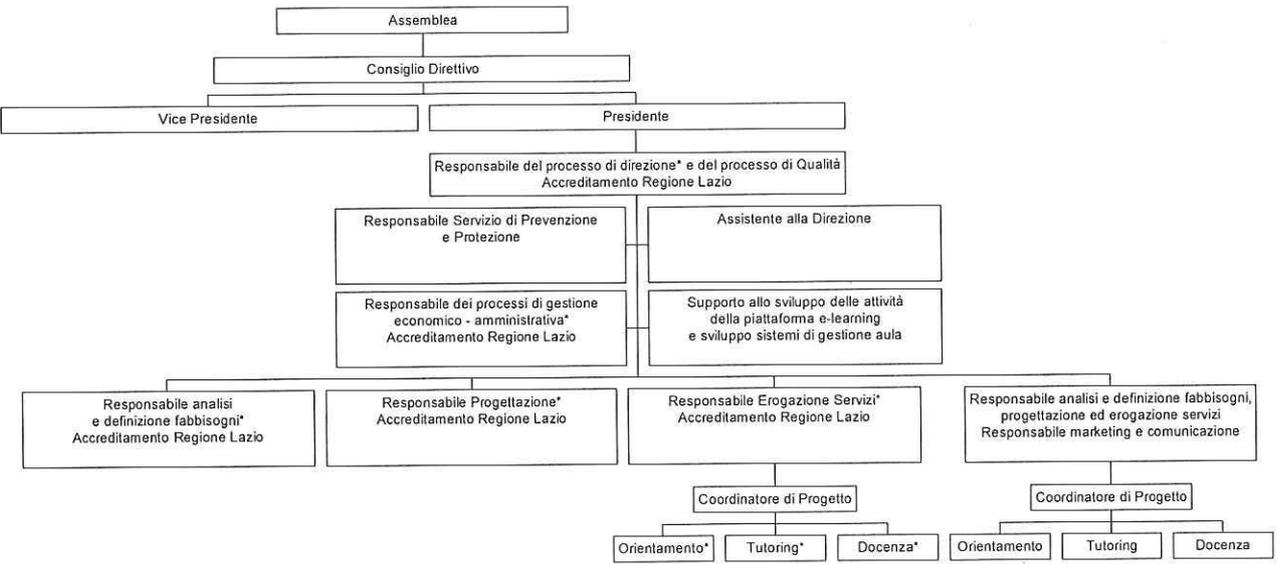
LIVELLO ORGANIZZATIVO

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI:

Il campo di applicazione della presente Carta della Qualità e dei Servizi è:

- Corsi e progetti formativi rivolti a tutti gli operatori del sistema agricolo nonché tutte le altre attività formative svolte dall'Ente.

Per realizzare gli scopi sociali e per garantire la conformità agli standard descritti nel presente documento, l'organizzazione aziendale è definita come segue:



Note:

Le caselle contrassegnate con l'asterisco indicano figure afferenti il dispositivo regionale di accreditamento. Alcune funzioni possono essere affidate a personale non facente parte dell'organico ENAPRA ma di Confagricoltura, di altre Organizzazioni o liberi professionisti.

Descrizione della attività dei responsabili posti a presidio dei processi interessati dal Dispositivo Regionale di Accreditamento

Responsabile del processo di direzione(*Accreditamento Regione Lazio) e del processo di Qualità: Direttore Michele Distefano

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura e pubblicazione contenuti sito internet;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa(*Accreditamento Regione Lazio): Pasqualina FUSCO

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Oltre il processo di gestione economico-amministrativa sono previste altre due funzioni in staff che si illustrano di seguito:

Assistente di Direzione: Federica Tudini

- supporta le attività della Direzione nella gestione degli organi dell'Ente
- gestisce il protocollo della corrispondenza in entrata e in uscita

Supporto allo sviluppo delle attività della piattaforma e-learning e sviluppo sistemi di gestione aula: Romina Rutolini

- supporta le attività operative di gestione della piattaforma per la Formazione a distanza e di organizzazione delle attività di aula utilizzando la piattaforma.

Risponde al Direttore

Responsabile del processo di analisi e definizione fabbisogni (*Accreditamento Regione Lazio): Luca Sonaglia

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Risponde al Direttore

Responsabile del processo di progettazione(*Accreditamento Regione Lazio) : Luca Sonaglia

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Risponde al Direttore

Responsabile del processo di erogazione dei servizi (*Accreditamento Regione Lazio): Luca Sonaglia

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Risponde al Direttore

Responsabile del processo di analisi e definizione fabbisogni, del processo di progettazione e del processo di erogazione dei servizi: Antonella Torzillo

Processo analisi e definizione fabbisogni:

- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Processo di progettazione:

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Processo di erogazione dei servizi:

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Risponde al Direttore

Responsabile marketing e comunicazione: Antonella Torzillo

- Gestisce i canali di comunicazione per la diffusione delle attività dell'Ente e organizza gli strumenti tecnologici disponibili;
- Pianifica l'informazione e la diffusione delle attività formative dell'Ente.

Risponde al Direttore

Coordinatori di Progetto: Romina Rutolini, Federica Tudini

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Rispondono al responsabile dei processi di rilevazione fabbisogni, progettazione e erogazione servizi

Tutor

- Gestione dell'accoglienza e screening dell'utenza;
- Erogazione dei servizi orientativi (informazione – formazione – consulenza);
- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- Gestione pratica di stage e tirocini formativi e di orientamento.

Docente

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti;
- Erogazione dei servizi orientativi (informazione – formazione – consulenza);
- Progettazione di stage e tirocini formativi e di orientamento.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

La sede operativa ubicata in Via Lungo Ufente 6410, 04014 Pontina (LT) presenta le seguenti caratteristiche:

- n. 1 Atrio e sala di attesa 27.00 mq;
- n. 1 Amministrazione di mq 15.14;
- n. 1 Segreteria di mq 16.40;
- n. 1 Archivio (Banca Dati) di mq 10.70;
- n. 1 Ufficio colloqui individuali di mq 10.60;

- n. 1 aula didattica di 72.45 mq;
- n. 1 aula informatica di 46.84 mq.

Le specifiche inerenti i processi operativi sono contenute nel Manuale della Qualità e nei Piani della Qualità predisposti per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Detta documentazione è a disposizione dei funzionari della Regione Lazio che ne potranno prendere visione presso la sede di ENAPRA oppure richiederne copia controllata al Responsabile della Qualità.

GESTIONE DEI RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI

Nel caso in cui ai corsi organizzati da ENAPRA partecipasse una o più persone appartenenti alle categorie speciali, così come definite dall'articolo 7 della DGR 968/2007 e s.m.i., il Coordinatore di progetto è tenuto a prendere contatti con i servizi sociali di riferimento per acquisire informazioni sulle specifiche problematiche dei soggetti interessati e, al contempo, per informare sui contenuti e sulle finalità dell'azione formativa.

Una volta avviato il canale di comunicazione e scambiate le prime informazioni, il Coordinatore dovrà comunicare gli esiti che l'azione formativa ha avuto sui soggetti interessati ed acquisire informazioni circa i benefici, culturali e professionali (inserimento/riqualificazione lavorativa), che la persona ha tratto dalla partecipazione al corso; per le iniziative formative che avessero una durata superiore alle 300 ore, lo scambio di informazioni dovrà avvenire ogni 150 ore di formazione.

Qualora ENAPRA ed i Servizi Sociali lo ritenessero opportuno è possibile organizzare attività di promozione e di disseminazione dei risultati formativi conseguiti, da tenersi sia presso la sede legale od operativa di ENAPRA che presso specifiche sedi indicate dai Servizi Sociali stessi.

Tutte le informazioni ricevute e fornite da e ai Servizi Sociali devono essere conservate per un periodo minimo di tre anni al fine di essere utilizzate per successive statistiche o progettazione di nuove iniziative formative.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Capacità di investimento	Risorse Economiche investite per la comunicazione e/o l'innovazione tecnologica/volume di affari derivante dall'attività di formazione	≥ 5%	Analisi del Bilancio
Soddisfazione partecipanti	Indice di soddisfazione del committente	Punteggio medio ≥ 30	Analisi questionari a fine corso
	Indice di soddisfazione dell'allievo	Punteggio medio ≥ 30	Analisi questionari a fine corso
Frequenza dei partecipanti	Rapporto tra n. ore degli utenti rendicontati/n. ore	≥ 70%	Analisi commessa

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
	degli utenti approvati da progetto		
Successo Formativo	Rapporto tra il n. degli utenti al termine più il n. degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione/formazione o che hanno trovato una occupazione/n. degli utenti autorizzati	≥ 70%	Analisi commessa
Gestione delle non conformità e dei reclami	Percentuale di NC/reclami chiuse con successo	≥ 90%	Raffronto trimestrale tra il numero di n/c chiuse con successo e n/c rilevate
Gestione delle Azioni Correttive	Percentuale di AC attuate con successo	≥ 90%	Raffronto trimestrale tra il numero di a/c efficaci e a/c attuate
Raggiungimento obiettivi	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi prefissati	100%	Raffronto quadrimestrale per verificare gli obiettivi prefissati e raggiunti

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL FEEDBACK:

I committenti – beneficiari possono ottenere informazioni sui corsi e sulle altre iniziative gestite da Enapra visitando il sito www.enapra.it, chiamando il numero 06 – 6852431 / 0 oppure rispondendo ai questionari di soddisfazione / gradimento somministrati al termine di ogni corso.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITÀ:



- In occasione dell'avvio di ogni corso, gli allievi vengono informati sulle modalità di presentazione di eventuali reclami;
- tutti i reclami, in modo particolare quelli ricevuti in forma verbale, devono essere registrati (dai docenti, dai tutor o da qualsiasi altra funzione facente parte dell'organico Enapra) sul modello RQ83A e portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione.

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI RECLAMO:

1. Ricezione e registrazione del reclamo da parte di Enapra;
 2. Enapra deve provvedere a rilasciare un feed-back iniziale al Cliente (conferma di ricevimento);
 3. successivamente la funzione incaricata della gestione deve effettuare un'analisi del reclamo ricevuto;
 4. se il reclamo è considerato valido, si devono avviare le azioni necessarie alla risoluzione del problema;
 5. successivamente la funzione incaricata deve provvedere a dare un feed-back intermedio (ove applicabile) al Cliente;
 6. infine dopo una verifica di efficacia si deve restituire un feed-back finale al Cliente.
- Tutti i reclami e le NC, debbono essere poi registrati nel modello RQ83B (Registro delle non conformità).

NON CONFORMITÀ:

- le NC sono costituite da tutti quegli eventi negativi, dipendenti da errori commessi da personale interno all'ENAPRA (inclusi i docenti), che si possono verificare durante il normale svolgimento delle attività;
- al verificarsi di un tale evento, la funzione che lo rileva deve registrarne data e circostanze sul modello RQ83A;
- nella registrazione deve essere indicato il peso del rilievo, cioè se si tratti di una NCM (Non conformità maggiore) oppure di una NCm (Non conformità minore);
- la funzione incaricata della risoluzione del problema (trattamento della NC) deve quindi attivarsi e compiere tutte le azioni necessarie;
- una volta che il problema è stato risolto, la funzione incaricata deve completare la registrazione sul modello RQ83A e trasmetterlo al Responsabile della Qualità;
- il Rappresentante della Direzione deve provvedere ad analizzare, con cadenza trimestrale, le cause che hanno generato le Non Conformità ed i reclami avviando se necessario le opportune azioni correttive.

GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE:

- a seguito del riesame delle NC il Rappresentante della Direzione valuta l'esigenza di adottare azioni necessarie per evitare il ripetersi delle Non Conformità sentendo anche il parere del Responsabile della Qualità;
- sul modello RQ85A deve essere riportata la causa della NC oppure, nel caso di una azione correttiva generata da più NC, una breve sintesi della causa comune;
- il Rappresentante della Direzione deve identificare quale sia l'azione correttiva da lui ritenuta più idonea ad eliminare le cause della non conformità; inoltre deve indicare anche il tempo di attuazione e, ove ricorra il caso, il responsabile dell'Ente dell'attuazione dell'azione proposta, inoltre deve anche essere indicata la modalità prescelta per verificare l'efficacia dell'azione intrapresa;

- una volta portata a termine l'azione proposta il Rappresentante della Direzione ne verifica l'efficacia attraverso gli esiti degli esami documentali o delle verifiche ispettive, a seconda di quanto precedentemente indicato nel modello RQ85A, e compilando la relativa sezione del predetto modello;
- dopo l'apposizione delle relative firme negli appositi spazi, l'azione correttiva può considerarsi conclusa;
- in occasione del Riesame della Direzione, tutte le azioni correttive attuate nel periodo vengono discusse e riesaminate al fine di trarne ulteriori spunti di miglioramento.

CLAUSOLE DI GARANZIA DELL'UTENTE:

Gli utenti che una volta presentata la domanda di iscrizione non possano più parteciparvi, devono inviare disdetta scritta entro 3 gg lavorativi dalla data di inizio del corso;

In questo caso ENAPRA garantisce la restituzione del 50% dell'intera quota oppure il cambio di nominativo.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità deve essere pubblicata sul sito www.enapra.it e resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Con cadenza annuale il Rappresentante della Direzione deve riesaminare il presente documento al fine di verificarne l'adeguatezza.

Nel caso in cui fosse necessario apportare delle modifiche, l'indice di revisione del documento deve aumentare di una unità e sulla prima pagina devono essere sinteticamente descritte le modifiche introdotte.

Il Presidente deve quindi approvare la documentazione modificata e verificata dal Rappresentante della Direzione, apponendo data e firma nell'apposito spazio della prima pagina autorizzandone così la pubblicazione.