

**R15**  
**POLITICA DELLA QUALITA'**  
**Aggiornamento del 06 Marzo 2015**

***Agenzia formativa***

**PICENI ART FOR JOB Società Cooperativa Consortile**  
*(indirizzo sede legale)* Via dell'Airone n. 21 - San Benedetto del Tronto  
*(codice fiscale)* C.F. 01655170445 e partita IVA 01655170445

***Sede operativa dell'agenzia formativa***

**PICENI ART FOR JOB Società Cooperativa Consortile**  
*(indirizzo sede operativa)* Via dell'Airone n. 21 - San Benedetto del Tronto  
*(telefono)* 0735657562 Fax 0735651049  
*(e-mail)* [info@piceniartforjob.it](mailto:info@piceniartforjob.it)

0. Premessa
1. Obiettivi e campo di applicazione della procedura
2. Beneficiari
3. Responsabilità della procedura
4. Metodologie e strumenti
5. Archiviazione

**ALLEGATO:**

Documento in cui si adotta la Politica di qualità dell'EDF e si nomina responsabile della qualità

**O. PREMESSA**

L'EDF elabora un documento scritto, aggiornato almeno biennialmente, in cui sia definita la politica per la qualità adottata. Tale documento è posto a conoscenza di ogni membro dell'organizzazione.

**1. OBIETTIVI E CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA PROCEDURA**

La Politica della Qualità è intesa come quadro di obiettivi e di impegni che l'EDF assume per erogare servizi di qualità costante, attenti alle esigenze delle diverse tipologie di beneficiari e orientati al miglioramento continuo.

**2. BENEFICIARI**

Tutto il personale che opera nei vari settori dell'EDF deve dare alla direzione la piena visibilità sulle proprie attività, sui risultati raggiunti, sulle criticità esistenti. La visibilità si ottiene con l'applicazione delle norme e con le opportune verifiche ispettive, effettuate su tutti i settori ed ai diversi livelli, sull'applicazione delle stesse.

Tutte le attività di preparazione, realizzazione ed erogazione di servizi avvengono nell'ambito di differenti aree formative. L'erogazione dei servizi, da un punto di vista globale, è sotto la completa responsabilità del *Dirigente*.

### **3. RESPONSABILITÀ DELLA PROCEDURA**

Il *Responsabile della procedura* è il [Responsabile della Qualità](#) il quale ha il compito di definire ed elaborare gli strumenti i contenuti ed i tempi della procedura, e di diffonderla a tutti i membri dell'organizzazione.

Con la presente norma, il *Responsabile della Qualità* è designato come rappresentante dalla Direzione con la specifica autorità e responsabilità per:

- a) assicurare che le prescrizioni del dispositivo DAFORM di cui al DGR n. 62 del 17 gennaio 2001 siano applicate e mantenute;
- b) riferire alla direzione sull'andamento del sistema qualità al fine di permetterne il riesame.

### **4. METODOLOGIE E STRUMENTI**

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dall'EDF sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica, come definiti dalla Carta della Qualità.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- attesa per le operazioni di sportello;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: iscrizione, rilascio di attestati e/o certificati di frequenza;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi.

Gli standard generali comprendono, ad esempio:

- percentuale di richieste di certificati o di altre operazioni amministrative compiute entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste di visione di documenti in possesso dell'amministrazione accolte in un mese;
- percentuale di allievi che attendono più di dieci minuti in fila prima di essere serviti, ecc.

I fattori di qualità del servizio riferibili all'**attività didattica** comprendono, ad esempio:

- informazione ed orientamento degli allievi;
- assistenza e ricevimento;
- efficacia delle attività didattiche integrative;
- costi aggiuntivi sopportati dagli allievi;
- confortevolezza dello svolgimento dell'esame;
- regolarità e continuità delle lezioni;
- attività di tutorato;
- tecnologie per l'insegnamento a distanza;

- accessibilità di laboratori, biblioteche e archivi;
- organizzazione di stage.

Gli standard generali e specifici comprendono, ad esempio:

- quota di allievi che si rivolgono a servizi di orientamento;
- numero di ore dedicate ad attività integrative;
- numero di soppressioni o spostamenti di orario delle lezioni, ecc.

L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente:

- all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.
- all'individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- alla definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

## **5. ARCHIVIAZIONE**

I documenti contenenti la Politica della Qualità dell'EDF e le sue revisioni biennali, le ricevute attestanti l'avvenuta consegna di copia del piano, le lettere di convocazione degli incontri, i fogli presenza, i verbali delle attività di monitoraggio interno della sua attuazione, sono conservati nell'archivio.

***San Benedetto del Tronto, 06 marzo 2015***

**Il legale rappresentante  
Angelini Sandro**

---

**Responsabile della Qualità  
Piunti Morena**

---

**Mod. 15.1**  
**FAC.SIMILE DI RICEVUTA DOCUMENTI DIFFUSI**

**ORGANISMO GESTORE: CONSORZIO PICENI ART FOR JOB**

**TITOLO CORSO:**

**DETERMINAZIONE7DELIBERA N. DEL**

**SCHEDA  
N.**

I sottoscritti dichiarano di avere ricevuto in data **06/03/2015** il seguente materiale

Q.tà	Descrizione	
	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	
N.	Nominativo	Firma per ricevuta
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

## ALLEGATO

### **Dichiarazione sulla politica e nomina del responsabile della qualità**

L'*EDF* considera suo impegno primario soddisfare le aspettative degli utenti dei propri servizi formativi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Questo viene realizzato attraverso una politica per la qualità che persegue come obiettivo la trasparenza delle procedure che portano alla erogazione del servizio. La direzione dell'*EDF* assicura che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta in tutti i settori di propria competenza e a tutti i livelli.

### **Modello di riferimento del sistema qualità**

L'*EDF* si impegna a mantenere il proprio sistema qualità conforme alle prescrizioni della Regione Marche Servizio Formazione Professionale riconoscendo le linee guida indicate dal dispositivo DAFORM di cui al DGR n. 62 del 17 gennaio 2001 quale modello per la conduzione della qualità.

### **Monitoraggio e riesame del sistema qualità**

La direzione dell'*EDF* tiene sotto controllo il sistema qualità con l'attuazione di un programma documentato di monitoraggio interno della qualità e attraverso riesami periodici del sistema qualità che ne assicurino l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo, in modo da poter tempestivamente effettuare tutte le azioni correttive e di miglioramento necessarie.

### **Rappresentante della direzione**

La direzione dell'*EDF* nomina quale suo rappresentante il responsabile del Sistema Qualità il **Sig.ra Piunti Morena** al quale viene conferita l'autorità ed affidata la responsabilità di assicurare che le prescrizioni di cui al dispositivo DAFORM di cui al DGR n. 62 del 17 gennaio 2001 siano applicate e mantenute.

**San Benedetto del Tronto, 06 marzo 2015**

**Piceni Art for Job  
Angelini Sandro**

---

Firma del Responsabile della Qualità  
**Piunti Morena**

---