



CARTA DELLA QUALITA' PER LA FORMAZIONE

REV. 02 del 10.10.2009

P. D. Formazione & Servizi S.r.l.
VIA LOMBARDIA 40
ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE)
PI: 01011050679
www.promozionidirette.it
info@promozionidirette.it

INTRODUZIONE E STRASPARENZA

La carta della qualità per la formazione di P.D. Formazione & Servizi Ex Promozioni Dirette sas si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti utilizzatori, ispirandosi ai criteri di trasparenza ed efficacia, garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse ed inesprese degli utenti e la propria offerta formativa.

La carta della qualità è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto, e verso l'esterno, con i clienti, instaurando un nuovo rapporto fatto di collaborazione e lealtà.

Il dialogo che P.D. Formazione & Servizi S.r.l. che intende "aprire" si basa su impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio, operando nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, sempre nel rispetto dei principi già elencati P.D. Formazione & Servizi S.r.l. adotta i seguenti strumenti:

- ✓ • *Explicitazione della politica della qualità;*
- ✓ • *Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi,*
- ✓ • *Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;*
- ✓ • *Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;*
- ✓ • *Procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.*

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. adotta i seguenti strumenti:

si impegna innanzitutto a rendere nota la presente carta ad ogni beneficiario dei corsi, la pubblicizzandola ad ogni inizio corso insieme al restante materiale didattico e documentandone l'effettiva messa a disposizione tramite la firma per ricevimento sul approvazione /presa visione del contratto e del calendario formativo didattico apposta dal partecipante.

All'interno della struttura, la presente carta dei servizi viene diffusa tramite le riunioni annuali che la Direzione organizza per illustrare la Politica aziendale ai dipendenti. Inoltre, per l'interno la carta della Qualità viene messa a disposizione in un'apposita sezione del sistema informatico con gli altri documenti della qualità, da cui è accessibile da qualunque posizione interna.

La Carta della Qualità viene inoltre resa disponibile in aula tramite affissione

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione di analisi di customer satisfaction, sia attraverso i canali quali fax, mail o i propri collaboratori, mediante i quali è possibile contattare Promozioni Dirette sas

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione P.D. Formazione & Servizi S.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Il tutto è ovviamente orientato al miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto.

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. prevede di verificare annualmente la Carta della Qualità, in collaborazione con il Responsabile Qualità e il Direttore generale, e le altre figure interne, per testare gli standard di qualità raggiunti, le promesse mantenute e quelle disattese, per consolidare e rendere sempre più trasparente il rapporto con i clienti.

MISSION

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. è una società avente come oggetto sociale l'attività di organizzazione ed erogazione di attività di orientamento e formazione professionale.

La società ha sede centrale in Roseto degli Abruzzi all'indirizzo via Lombardia 40 e via Mezzopreti 14. La struttura è composta da un Ufficio amministrativo, da una Direzione, un'aula didattica ed aula laboratorio informatico. P.D. Formazione & Servizi S.r.l. nasce dopo una lunga esperienza nell'ambito della formazione maturata in aziende a livelli nazionali come Scuola Radio Elettra e Accademia Spa Zucchetti formazione, Cepu ed altre realtà formative, dal 1998 operante in maniera autonoma sul territorio regionale ed extraregionale con denominazione sociale di Promozioni Dirette sas.

L'attività principale dell'Organismo è stata rappresentata dalla predisposizione di interventi formativi e consulenza per utenza privata (singoli individui e/o enti/imprese privati).

La Mission della società è quella di promuovere lo *sviluppo sociale e culturale favorendo la crescita degli individui dal punto di vista professionale e personale*. Tale attività si articola nella rilevazione del fabbisogno formativo attraverso sondaggi telefonici, interviste, consulenze informative, prosegue con la progettazione ed erogazione del percorso; verifica dei risultati. La verifica rappresenta un momento importante ai fini della politica di miglioramento continuo assunta da P.D. Formazione & Servizi S.r.l.

A seguito di azioni formative nell'ambito della sicurezza nei luoghi ed ambienti di lavoro, l'ente eroga servizi specifici nello stesso ambito. La struttura organizzativa è costituita da 3 addetti interni e diversi professionisti esterni, tra direzione, amministrazione, coordinatori, tutors, docenti, tecnici, addetti ai servizi formativi, esperti nell'area Sicurezza.

La mission e la politica della qualità sono oggetto di comunicazione periodica nel corso di riunioni che la direzione organizza con il personale stabile della struttura.

I SERVIZI FORNITI

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. eroga servizi a pagamento per le imprese quali: consulenza nella nell'area della sicurezza negli ambienti e luoghi di lavoro; redazione di documenti relativi la sicurezza nei luoghi di lavoro, Piano Operativo di Sicurezza, Documento di Valutazione dei Rischi, Piano di Montaggio Smontaggio dei Ponteggi Metallici, Fonometrie per la rilevazione del rumore ecc.

Grazie alla sua struttura interna e alla rete di collaboratori esterni è in grado di far fronte ad ogni eventuale esigenza che emerge dal mercato.

Oltre a quelli su indicati un servizio di rilievo è quello formativo. In questo settore P.D. Formazione & Servizi S.r.l. occupa di:

- Riqualificazione, aggiornamento e miglioramento della professionalità del personale delle imprese;
- Formazione di giovani, disoccupati e non, finalizzata all'acquisizione di una professionalità da destinare sia ad attività di lavoro dipendente sia di lavoro autonomo;
- Formazione di giovani che devono assolvere l'obbligo formativo mediante corsi di formazione professionale o tramite il canale dell'apprendistato;
- Riqualificazione e aggiornamento dei lavoratori, con attività di formazione in grado di risolvere le conseguenze di ristrutturazioni o ammodernamenti tecnologici/legislativi delle imprese;

In particolare, P.D. Formazione & Servizi S.r.l., nell'ambito della formazione, organizza le seguenti tipologie di corsi:

Corsi di formazione nell'area della Sicurezza nei luoghi di lavoro;

Corsi di formazione nell'area dell'informatica;

Corsi di formazione nell'area Sociale

Corsi di formazione nell'area delle lingue straniere;

Corsi di apprendistato professionalizzante;

Corsi di formazione nell'area della gestione delle imprese;

Corsi di formazione qualificazione professionale;

Carta della qualità P. D. Formazione & Servizi S.r.l.

Corsi di formazione del fondo sociale Europeo.

Nell'erogazione del servizio formativo P.D. Formazione & Servizi S.r.l. si impegna a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.
- Attivare attività di accoglienza al fine di accertare conoscenze, capacità e competenze possedute dagli utenti, per il riconoscimento di eventuali crediti formativi;
- Svolgere attività di confronto con le famiglie degli utenti, tramite incontri collettivi e personali almeno una volta l'anno e comunque ogni volta si renda necessario per la risoluzione di gravi difficoltà insorte o per recuperare giovani che vogliono abbandonare il percorso;
- Progettare percorsi formativi che prevedano la realizzazione di un periodo di stage in azienda pari per lo meno al 30% del monte ore totale del corso.

In presenza di beneficiari svantaggiati, elabora uno specifico progetto d'inserimento e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, prevedendo incontri periodici con i servizi sociali.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che "gioca" il cliente/beneficiario del corso di formazione.

A tal fine, l'allievo deve:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e ente gestore del corso;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari,).

LE METODOLOGIE DIDATTICHE FORMATIVE

I percorsi formativi utilizzano modalità progettuali e metodologie didattiche differenziate in rapporto agli obiettivi e ai contenuti degli stessi.

Tra queste:

- ✓ formazione d'aula tradizionale, che comprende lezioni frontali coadiuvate da spa-zi per la discussione innovativa e interattiva, che alterna alla teoria esercitazioni in-dividuali e di gruppo, simulazioni ed esempi di casi reali
- ✓ formazione-intervento/workshop: formazione pragmatica che, anche con l'apporto di consulenti, utilizza processi o progetti di lavoro concreti per trasmettere i contenuti teorico-pratici. Gli o-biettivi della formazione non sono solo didattici, ma coincidono con quelli lavorativi
- ✓ formazione-laboratorio: attività formativa svolta in ambiente at-trezzato con strumenti informatici
- ✓ formazione-affiancamento: percorsi assistiti personalizzati, in particolare destinati ai dipendenti neo assunti o interessati da cambio di attività / profilo)
- ✓ formazione a distanza assistita FAD: formazione basata sull'uso di strumenti tecnologici informatici che prevede assistenza e tutoraggio a distanza, modalità innovative di interazione e collaborazione dei componenti dell'aula virtuale
- ✓ e-learning: formazione integralmente basata sull'uso delle tecno-logie dell'informazione e delle comunicazioni.

LE RISORSE PROFESSIONALI

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. si avvale, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e docenti di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la propria struttura.

In genere, l'attività di docenza viene affidata a liberi professionisti/esperti anche esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del corso o a docenti scolastici o universitari che abbiano competenze disciplinari e metodologiche in materie specifiche.

Inoltre essendo un O.D.F. Organismo Di Formazione riconosciuto dalla Regione Abruzzo ai sensi del Dm 166/2001 e come disposto dal D.G.R. 363 del 20/07/2009 all'interno della società è presente una figura responsabile delle funzioni di Direttore, Analisi fabbisogni formativi di Responsabile dell'erogazione delle Attività e della Progettazione, ed infine un Responsabile della Gestione Economica Finanziaria, pertanto i dipendenti, collaboratori, di P.D. Formazione & Servizi S.r.l. realizzano la progettazione dei corsi di formazione, l'organizzazione e la gestione, il coordinamento, la direzione dei corsi e l'attività di segreteria, attraverso le riunioni dei responsabili delle funzioni.

COMPITI DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI

Per ulteriore trasparenza verso l'utenza e per una maggiore applicazione della politica della qualità P.D. Formazione & Servizi S.r.l. rende note i compiti delle figure interne responsabili dei processi di direzione, economico amministrativo, di analisi dei fabbisogni formativi di progettazione e di responsabile delle attività erogate, riassumendole come in seguito descritte.

Direttore di sede assolve ai compiti di: definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio, 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. Resp economico amministrativo assolve ai compiti di: 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, dell'educazione e dell'orientamento. Resp dell'analisi dei fabbisogni formativi assolve ai compiti di: diagnosi generale (quadro nazionale e territoriale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in diversi settori in diversi settori e sistemi produttivi territoriali ed imprese analisi individuale dei bisogni formativi. Responsabile del processo di progettazione, assolve ai compiti di: progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsale-progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. Responsabile del processo di erogazione dei servizi assolve ai compiti di: pianificazione del processo di erogazione, gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza, monitoraggio delle azioni o dei programmi, valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

LE RISORSE STRUMENTALI

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. per la realizzazione dei suoi corsi, si avvale innanzitutto delle sale e delle attrezzature a disposizione. Ha quindi possibilità di poter contare su locali facilmente Accessibili, molta attenzione viene data inoltre agli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie informatiche.

Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede si può rivolgere esternamente a laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

POLITICA E PROCESSI PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione per la qualità adottato da P.D. Formazione & Servizi S.r.l. adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante l'osservanza dei requisiti del cliente stesso.

PROCESSO:

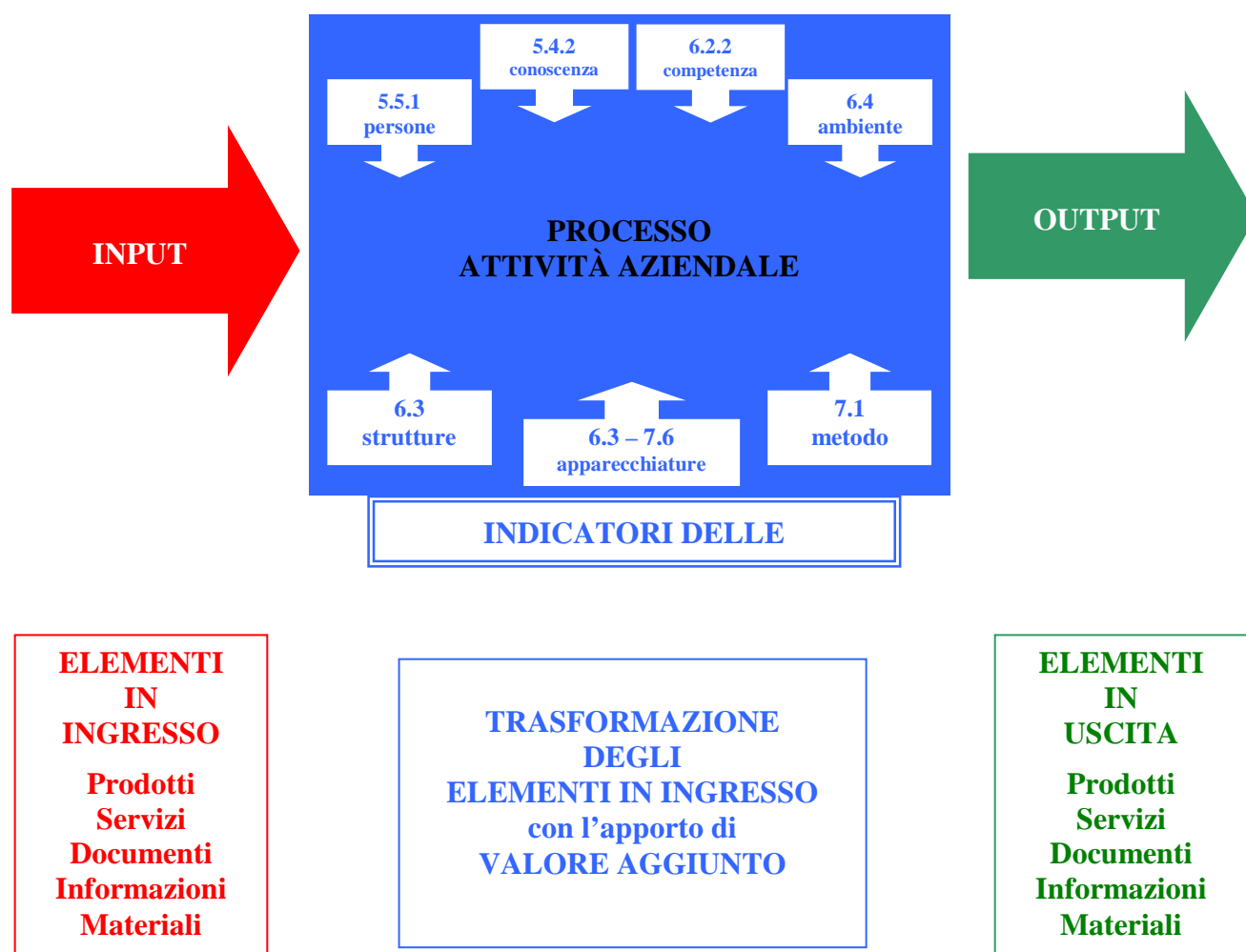
Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita, cioè:

Ogni attività è realizzata mediante un processo che ha **elementi in ingresso** ed **elementi in uscita** tangibili e intangibili.

L'**attività di trasformazione** degli elementi in ingresso dà ad essi **valore aggiunto** ottenendo elementi in uscita attraverso il coinvolgimento di persone e risorse.

APPROCCIO PER PROCESSI:

Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo: avere un approccio per processi significa applicare un sistema di processi inteso come insieme di singole fasi di una attività più complessa, dopo aver identificato tali fasi ed averne descritto le interazioni.



Carta della qualità P. D. Formazione & Servizi S.r.l.

La pianificazione accurata di tutte le attività servizi e le messe in atto del sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo consente di prevenire errori e disservizi e realizzare la propria attività con efficacia ed efficienza.

L'individuazione e l'erogazione delle risorse necessarie consente di attuare gli impegni assunti e di realizzare il prodotto, ottemperandolo ai requisiti.

L'esecuzione delle attività nelle forme previste riduce l'incidenza dei disservizi.

La continua verifica e misurazione dei risultati è indispensabile per il raggiungimento delle prescrizioni di qualità definite e favorisce l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo per la qualità delle attività svolte da P.D. Formazione & Servizi S.r.l. e per la soddisfazione di coloro che si rivolgono ad essa.

L'aggiornamento e quindi l'adeguatezza del Sistema Qualità di P.D. Formazione & Servizi S.r.l. alle nuove esigenze dell'utenza è garantito dai riesami periodici del Sistema Qualità, nonché dalle verifiche costanti degli obiettivi proposti dalla Direzione in collaborazione con i Responsabili di Processo.

La qualità è il risultato dell'impegno responsabile di tutte le funzioni e persone che operano in P.D. Formazione & Servizi S.r.l. nell'ambito della Politica della Qualità definita dalla Direzione ed all'interno delle prescrizioni, della struttura e delle risorse del Sistema Qualità di P.D. Formazione & Servizi S.r.l.

Gli obiettivi fondamentali sono quindi:

- Ricercare la soddisfazione del cliente;
- Gestire accuratamente eventuali reclami/non conformità e/o segnalazioni;
- Monitorare costantemente la qualità del servizio offerto;
- Perseguire le logiche del miglioramento continuo.

FATTORI DI QUALITÀ: INDICATORI E STRUMENTI

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, P.D. Formazione & Servizi S.r.l. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Ricercare la soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- Individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- Rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- Gestire ogni rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;
- Tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli 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. Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti, e cioè che i corsi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo P.D. Formazione & Servizi S.r.l. ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne.

Gli indicatori di qualità sono degli elementi di "controllo" che consentono di "misurare" le prestazioni aziendali, verificando i processi ed individuando i momenti in cui si realizza l'inefficienza.

Per essere efficaci, gli indicatori devono possedere alcune caratteristiche:

- Misurabilità (l'indice deve essere progettato in base a criteri che ne consentano la misurazione);
- Significatività (l'indice deve rappresentare un elemento significativo del processo analizzato);
- Univocità (l'indice deve essere progettato in maniera univoca e deve essere facilmente interpretabile);

Carta della qualità P. D. Formazione & Servizi S.r.l.

• Sensibilità (l'indice deve garantire sensibilità alle variazioni della grandezza misurata).

Gli indici/indicatori scelti da P.D. Formazione & Servizi S.r.l. sono:

Processo	Indicatore	Metodo/formula	Fonte	Frequenza Monitoraggio	Resp.	Start point Valore 2008	Final point Target 2009	Stato al 1° sem.	Stato finale a dic. 09	Esito	
										Ok	NG
Processo di Progettazione ed erogazione	Impegno docenti	N° di corsi di formazione erogati	Registro corsi	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Progettazione	Nr. di corsi progettati ed a catalogo	Registro progetti	Annual e	Resp. Didatt.						
	Efficacia programmazione	% di corsi conclusi entro i termini previsti	Calendario didattico	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Efficacia programmazione	% di corsi iniziati entro i termini previsti	Calendario didattico	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Efficacia pianificazione attività	% di controlli preliminari con esito positivo	Rapporto di controllo prog.	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Efficacia organizzativa del corso	% di controlli durante il corso con esito positivo	Rapporto di controllo prog.	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Efficacia efficienza del corso in termini di rendicontazione in €	% € ammesse e % € rendicontati	Preventivo dei progetti Rendiconto del revisore	6 mesi	Resp amm.						
	Efficacia efficienza Presenza allievi	percentuale media corso per presenza allievi >= del 80% delle ore monte corso	Elenco allievi formato xls	6 mesi	Resp amm.						
	Efficacia del corso	% di promossi a fronte dei corsi effettuati (corsi AICA)	Attestati e verbali di esame	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Problemi di erogazione	Nr di fermi rete PC	Rapporti di NC	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Performances fornitori	Punteggio medio di riqualifica conseguito dai fornitori	Schede fornitori – Elenco fornitori	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Performances Promozioni Dirette	Nr. totale di utenti formati	Registri presenze e file dei corsi Marco e Rob	6 mesi	Resp. Didatt.						
	Performans progettazione non finanziata	Nr. Totale di corsi progettati e proposti (corsi liberi)	Bura Determine Regionali	6 mesi	Resp Prog.						

Carta della qualità P. D. Formazione & Servizi S.r.l.

	Performans progettazione finanziata	Nr. Totale di corsi progettati e proposti per finanziamento ammessi e non	Registro corsi proposti alla pubblica amm.	6 mesi	Resp. Prog.	0 Prop 0 Amm.	0 Prop 0 Amm.					
	Efficacia Programmazione	% di corsi avviati e sospesi o annullati	Documenti corsi	6 mesi	Resp. Didatt.							
Processo gestionale del SQ	Soddisfazione degli utenti	Nr di recessi ed indice di recesso (rapporto tra n° recessi e n° iscritti)	Rapporti di NC	6 mesi	RQ							
	Soddisfazione degli utenti	Analisi dei risultati derivanti dai test di gradimento % media di soddisfazione ottenuta relativamente ai corsi	Test di gradimento	6 mesi	RQ							
	Soddisfazione degli utenti	Analisi dei risultati derivanti dai test di gradimento % media di soddisfazione ottenuta relativamente ai docenti	Test di gradimento	6 mesi	RQ							
	Efficacia del SQ	Nr. di non conformità rilevate (Analisi delle NC ed attribuzione in % per fonte - VII; fornitori; clienti; corsi)	Registro Non conformità	6 mesi	RQ							

GARANZIE E TUTELA DEI COMMITENTE

P.D. Formazione & Servizi S.r.l. deve concludere il rapporto con il cliente con la piena soddisfazione della scelta effettuata, tanto da sentirsi di raccomandare la nostra azienda al mercato di riferimento. Questo presupposto è il nostro obiettivo e la nostra migliore pubblicità.

In particolare la Direzione ritiene che l'adozione di un sistema qualità possa agevolare il perseguimento dei seguenti obiettivi aziendali

Tale obiettivo si traduce nel misurare e migliorare continuamente i seguenti aspetti:

- a) Qualità dei corsi (conformità delle contenuti ai requisiti di base del Cliente, livello di cura dei materiali didattici impiegati);
- b) Rapporti diretti con le funzioni tecnico-commerciale (completezza e chiarezza delle informazioni di carattere tecnico-economico, competenza tecnica ed assistenza)
- c) Puntualità, intesa come rispetto dei tempi di avvio dei corsi, secondo quanto contrattualmente concordato.
- d) Efficacia dei corsi (% di persone che superano il test finale)

Mediante il questionario di valutazione della soddisfazione dei clienti, viene misurato il primo obiettivo e verificato il raggiungimento del target prefissato; il secondo è misurato analizzando e contando i reclami emersi per corso ed i recessi; il terzo è misurato attraverso il confronto tra date di inizio effettive e preventivate, il quarto è valutato in funzione della % di promossi rispetto al n° dei partecipanti.

GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami da Cliente possono pervenire sia durante l'erogazione (ad es. per un ritardo), sia a posteriori, cioè a conclusione del corso. Il trattamento è analogo per entrambi i casi; tuttavia, mentre un reclamo durante le fasi operative può essere riconducibile ad una non conformità e quindi risolto contestualmente, quello a posteriori è riferito a fatti già accaduti, per cui l'azione risolutiva si identifica con l'individuare una proposta di rimedio finalizzata alla riconquista della fiducia del Cliente e della sua soddisfazione.

La gestione del reclamo è effettuata con un duplice fine, da un lato emerge la necessità di ovviare o per lo meno riparare al danno provocato e non minare le basi del rapporto commerciale instauratosi col Cliente, dall'altro si tiene conto del problema occorso e si esegue un'analisi dello stesso per stabilirne la gravità e l'eventuale ripetibilità al fine di individuare le cause e su di esse agire con opportune azioni correttive

I reclami vengono gestiti e monitorati mediante il registro delle Non conformità ed azioni correttive che consente di individuare immediatamente lo stato (aperto, chiuso, esito) *Ricezione, formalizzazione e trattamento* immediato del problema secondo la procedura prevista nel manuale della qualità "Tenuta sotto controllo delle non conformità".

2. *Comunicazione al Cliente* della presa in considerazione del reclamo e dell'attuazione di azioni di risoluzione, con richiesta di notifica dell'accettazione del trattamento previsto per il reclamo.

3. *Verifica risoluzione del problema*, studio delle cause del problema e decisione sull'eventuale necessità di apertura di azione correttiva a cura del Responsabile della Qualità

IFORMAZIONI E COMUNICAZIONI

Nominativo	Funzione	Telefono	Fax	E-mail
Marco Palumbi	Responsabile della direzione e Progettazione dei corsi di formazione	0858941586 3299061152	0858933177	info@promozionidirette.it marco@promozionidirette.it promozionidirette@virgilio.it
Roberto Modesti	Responsabile dell'analisi dei fabbisogni formativi e dell'erogazione delle attività	0858941586 3294178170	0858933177	info@promozionidirette.it promozionidirette@virgilio.it
Gina Sichetti	Responsabile della gestione economico amministrativa	0858941586	0858941586	info@promozionidirette.it promozionidirette@virgilio.it

Il rappresentate della direzione per la qualità __Modesti Roberto_____ firma _____

Il Direttore generale Palumbi Marco_____ firma _____