

"CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA"

La società Solco S.r.l è certificata secondo le norme ISO 9001:2015.

La presente carta della qualità è stata redatta coerentemente con le procedure interne previste dalla normativa ISO. Si allega di seguito il certificato di qualità.



➤ LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Il sistema e le procedure previste dalla Vision 2015 fanno ormai parte integrante del modo di operare della Società.

L'applicazione di tali procedure hanno consentito di migliorare sensibilmente la capacità della Società di intervenire con successo nel proprio mercato di riferimento.

Così, come per il passato, Solco è impegnata:

- al miglioramento continuo ed al raggiungimento degli obiettivi specifici fissati ad ogni inizio dell'anno;
- alla costante riduzione delle inefficienze interne;
- alla responsabilizzazione e accrescimento professionale dei propri collaboratori e dipendenti.

Per ciò che riguarda gli obiettivi specifici del sistema qualità si tratta di:

- *accrescere il numero dei progetti da gestire, attraverso un'azione di marketing e di miglioramento della propria capacità di partecipare a gare;*
- *garantire al Cliente che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità nel caso di ripetizione del servizio formativo;*
- *garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo;*
- *sviluppare la valutazione dei risultati e degli esiti delle attività di formazione che tenda alla verifica dell'efficacia dell'azione nell'ottica del Cliente;*
- *perseguire la costante innovazione del know how al fine di patrimonializzare progetti, metodi, materiali ed esperienze*
- *aumentare la collaborazione con i propri fornitori e collaboratori.*

In questa logica l'Azienda intende migliorare costantemente la propria capacità tecnica in termini di affidabilità, operando affinché i propri servizi siano conformi a quanto richiesto dai clienti e dai capitolati di gara.

È convinzione di questa Direzione che il singolo collaboratore che fa parte dell'organizzazione Solco S.r.l., debba essere messo in condizione di comprendere e di poter eseguire i compiti che gli sono affidati. In questo senso ognuno deve essere personalmente responsabile della qualità

del proprio lavoro ed ha il dovere di impegnarsi nell'acquisizione delle conoscenze necessarie ad una corretta prestazione nell'ambito della propria attività.

Per tale ragione, al fine di garantire la conoscenza della politica della qualità a tutti i livelli della organizzazione, il Presidente si impegna a divulgare i contenuti a tutti i collaboratori attraverso una circolare informativa e la realizzazione di incontri di formazione durante i quali verranno via via implementati i contenuti delle nuove procedure.

Tutti i dipendenti e collaboratori, così come gli stessi i clienti sono incoraggiati a fornire suggerimenti ed idee per migliorare il livello di Qualità.

➤ **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ragione Sociale: SOLCO SERVIZI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E LA CREAZIONE DELL'OCCUPAZIONE

Sede Legale e Operativa: Viale Castrense, 8 – 00182 Roma

Tel. 06-70702121 / Fax 06-70702150

Sito Operativo: Via Pignatelli Aragona, 82 – 90141 Palermo

Tel. 091-7302837

Sito Web: <http://www.solcosrl.it>

SOLCO S.r.l. dal 1989 promuove la crescita e lo sviluppo delle risorse umane, delle imprese, di Pubbliche Amministrazioni e Parti Sociali, utilizzando metodologie integrate ed innovative.

Attraverso l'attivazione di specifici interventi comunitari, nazionali e regionali ha sviluppato, in tutto il territorio nazionale progetti integrati di Politiche Attive del Lavoro.

L'approccio utilizzato da Solco nelle sue azioni di formazione/intervento e consulenza in contesti organizzativi, è quello del cambiamento condiviso che si basa su un'analisi congiunta delle innovazioni da introdurre, dei fabbisogni formativi e delle competenze individuali da sviluppare.

SOLCO S.r.l. è una struttura orientata alla promozione, su tutto il territorio nazionale, di azioni finalizzate a favorire l'incontro e il riequilibrio fra domanda e offerta di lavoro, nonché la qualificazione dell'occupazione e lo sviluppo locale. La Società opera nelle seguenti sedi territoriali:

Gli ambiti delle attività in cui opera prevalentemente sono:

- La Formazione come strumento di crescita delle risorse umane
- L'Assistenza Tecnica per le Pubbliche Amministrazioni e le Imprese
- La consulenza e la Formazione Aziendale: analisi dei fabbisogni professionali ed i piani formativi aziendali
- Lo Sviluppo Locale
- Le Politiche del Lavoro e le Pari Opportunità
- Servizi per il lavoro
- La Consulenza alle parti sociali e agli enti bilaterali
- Le attività internazionali.

La Formazione come strumento di crescita delle risorse umane

La società ha sempre considerato la Formazione Professionale uno strumento decisivo per la crescita delle Risorse Umane nell'ambito delle più complessive politiche attive del lavoro.

La finalità di fondo è quella di promuovere interventi integrati che vanno dall'orientamento alla formazione, dall'accompagnamento alle attività di job creation fino alla valorizzazione e al sostegno dei percorsi individuali.

L'approccio che discende da tale visione si fonda su un'analisi delle potenzialità di sviluppo del territorio a livello locale rispetto a cui promuovere processi di orientamento, di qualificazione e riqualificazione delle risorse umane.

L'analisi delle opportunità e la verifica dei fabbisogni formativi emergenti costituiscono in questo contesto gli elementi di base per progettare specifici ed articolati interventi.

L'Assistenza Tecnica per le Pubbliche Amministrazioni e le Imprese

È una società che opera a livello nazionale e fornisce Assistenza Tecnica e servizi consulenziali a organismi pubblici e privati. I Servizi di Assistenza Tecnica per le Pubbliche Amministrazioni prevedono azioni di supporto dedicate alla pianificazione strategica, ideazione, implementazione, gestione, monitoraggio e valutazione nell'attuazione di programmi e progetti che attuano politiche e interventi comunitari e/o nazionali. Per le imprese, tali servizi prevedono azioni di supporto per la definizione di progetti imprenditoriali, business plan, assistenza allo start-up e tutoraggio. I servizi sono realizzati attraverso la definizione di strumenti quali: linee guida, modelli e metodologie utili alla più efficace attuazione delle iniziative.

La consulenza e la Formazione Aziendale: analisi dei fabbisogni professionali ed i piani formativi aziendali

Solco srl, dal 1989 opera nel settore della formazione e della consulenza aziendale ed ha acquisito una notevole esperienza a favore delle aziende, e con esse ha sperimentato con successo metodologie integrate per interventi progettati rispetto a specifiche esigenze (dall'analisi dei fabbisogni formativi e delle competenze, all'affiancamento consulenziale, alla formazione specialistica fino alla definizione di veri e propri piani formativi pluriennali).

Le attività di formazione aziendale e consulenziale possono essere attivate attraverso risorse proprie o attraverso l'utilizzazione di risorse a valere sui Fondi Strutturali e sui Fondi Interprofessionali, o ancora attraverso un mix tra le due fonti finanziarie. Solco mette a disposizione la propria esperienza per supportare le aziende che vogliono usufruire delle varie opportunità esistenti.

Lo Sviluppo Locale

Solco srl in questi anni ha attivato numerosi interventi tesi a sostenere lo Sviluppo Locale proponendo metodologie capaci di integrare le diverse politiche (del lavoro, dell'innovazione, dei servizi) e combinare l'utilizzo delle risorse disponibili (finanziarie, sociali, istituzionali, ambientali, territoriali e umane). Il risultato di tale impegno ha contribuito al rafforzamento della "qualità dei sistemi locali" e della competitività dei contesti territoriali mediante interventi di Ricerca, Studio e Analisi, Assistenza tecnica, Consulenza e Formazione.

Le Politiche del Lavoro e le Pari Opportunità, migliorare i servizi per il lavoro

Solco srl offre servizi di ricerca ed assistenza tecnica per lo sviluppo di Politiche Attive del Lavoro. Tali servizi sono orientati alla piena e corretta implementazione delle riforme del mercato del lavoro nel territorio e all'introduzione delle necessarie innovazioni che consentono di ampliare l'offerta e le opportunità di impiego.

Nel corso del tempo, quindi, Solco è intervenuta, nel settore, sviluppando con successo nuove metodologie integrate e modelli di ausilio alle misure di contrasto alla disoccupazione. Nello specifico Solco svolge attività di consulenza, orientamento ricerca e formazione, rivolte al miglioramento qualitativo dei Servizi per l'impiego pubblici e privati al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e l'emersione del lavoro non regolare.

Servizi per il Lavoro

Solco, accreditata presso il Ministero del Lavoro e la Regione Lazio, fornisce servizi come la ricerca e la selezione, l'orientamento professionale, la formazione e il supporto ai giovani nella loro ricerca attiva del lavoro.

Solco, con i suoi servizi, è in grado di supportare le aziende nella ricerca e selezione di risorse umane e di assisterle sull'attivazione degli incentivi per l'assunzione previste dalle leggi nazionali e regionali.

Solco è accreditata alla Regione Lazio per fornire ai giovani servizi di affiancamento e supporto nella ricerca attiva del lavoro, utilizzando le risorse di Garanzia Giovani.

La Consulenza alle parti sociali e agli enti bilaterali

Accanto alle attività proprie Solco ha svolto, da sempre, azioni di Assistenza tecnica e formazione a favore delle Parti Sociali. La sua funzione tecnica si è esplicitata nell'assistere gli attori nello sviluppo delle proprie politiche. La formazione dei Dirigenti in materia di

negoziazione, studi di fattibilità, analisi dei fabbisogni formativi e professionali, hanno costituito i maggiori ambiti di intervento.

Solco sviluppa inoltre azioni di assistenza a favore degli Enti Bilaterali finalizzati alla promozione degli strumenti formativi e di analisi dei bisogni esistenti per le imprese e i lavoratori.

Attività internazionali

SOLCO partecipa a numerosi programmi comunitari, aventi come obiettivo lo sviluppo di diverse tematiche di interesse nell'ambito della ricerca, dell'innovazione, della collaborazione tra Università ed imprese, dell'evoluzione dei sistemi educativi e formativi, del dialogo sociale.

In tali progetti ha perseguito lo scopo di stabilire ed ampliare partnership internazionali, che garantissero un complesso di sinergie e collaborazioni altamente qualificate.

Il Nostro Metodo

Solco sviluppa le sue attività con una costante apertura al mondo del lavoro e alle sue dinamiche, attraverso attenta analisi delle imprese e l'utilizzo di metodologie innovative e l'ausilio di una rete di specialisti ed esperti altamente qualificati.

Nello sviluppo delle attività di supporto alle P.A. e alle imprese promuove l'approccio del cambiamento condiviso che si basa su un'analisi compiuta delle innovazioni da introdurre, dei bisogni formativi e delle competenze individuali da sviluppare.

I Nostri Utenti e Interlocutori sono:

- Grandi imprese
- Enti di ricerca
- Università
- Piccole imprese
- Ministeri
- Regioni
- Enti locali
- Consorzi di sviluppo
- Organizzazioni Sindacali
- Fondi Interprofessionali
- Giovani e/o disoccupati

Linee di Sviluppo Strategico

SOLCO Srl, analizzate le sue potenzialità, definisce le seguenti scelte strategiche che dovranno caratterizzare a breve l'attività futura:

- Attivare nuovi rapporti di collaborazione con partner esterni regolati da convenzioni mirate e su progetti specifici che richiedano caratteristiche di complementarità e di scambio.
- Stimolare e favorire ei campi di attività attuali, ricerca, sviluppo territoriale e formazione, interscambi e sinergie per la promozione e la realizzazione delle diverse iniziative.

<u>NUMERO</u>	<u>TIPOLOGIA</u>	<u>AMBITI DI COMPETENZA</u>
10	Dipendenti	Attività amministrative e segretariali, progettuali e gestionali
20	Consulenti	Formazione superiore e continua, Docenza, Tutor, Assistenza tecnica, Ricerca, Progettazione, Analisi fabbisogni, Monitoraggio, Orientamento.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI

La Direzione aziendale ha definito, pianificato e mantenuto le infrastrutture necessarie a mantenere la conformità ai requisiti dei servizi.

Più in particolare:

- a. è stata predisposta la completa mappatura ed identificazione degli spazi di lavoro che compongono i nostri uffici. Tutti gli spazi aziendali identificati:
- sono conformi alle vigenti normative di sicurezza applicabili al settore produttivo di riferimento della nostra azienda;
 - sono idonei ed adeguati allo svolgimento delle attività di realizzazione del prodotto
- È stata prestata particolare cura affinché gli spazi e postazioni di lavoro siano correttamente illuminate e confortevoli per coloro che vi operano. ciascuna postazione è dotata di un computer collegato in rete idoneo allo svolgimento dell'attività di formazione e consulenza.
- b. gli strumenti e le apparecchiature impiegate per lo svolgimento dell'attività comprendono:
- PC
 - Fax
 - Gruppo di continuità
 - Collegamento internet
 - Centralino telefonico

PC/GRUPPO DI CONTINUITÀ

Tutti i PC sono stati identificati e codificati e rispondono ai seguenti criteri:

- sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura;
- sono sottoposti a periodica verifica dei virus presenti;
- sono sottoposti a periodico salvataggio dei dati su cd al fine di minimizzare le probabilità di perdita di informazioni o dati necessari per l'erogazione del servizio;
- In caso di rottura o guasto dei PC i collaboratori devono darne pronta comunicazione a cura del Responsabile Sistemi Informativi, che provvederà a richiedere l'intervento di assistenza da parte del fornitore qualificato.

Le modalità predisposte garantiscono la registrazione delle attività di manutenzione straordinaria e la rintracciabilità dei documenti di lavoro predisposti in tali ipotesi.

CENTRALINO TELEFONICO/FAX

La nostra struttura è dotata di un centralino ISDN collegato al fax. Il centralino è sottoposto a manutenzione annuale da parte del fornitore qualificato.

INTERNET

La sede aziendale è dotata di collegamento ad internet, caselle di posta elettronica personalizzate per ciascun collaboratore.

- Lavagna luminosa
- Videoproiettore

ed altre attrezzature didattiche individuate nell'ambito della progettazione del servizio. Per ciascuna delle citate attrezzature l'azienda effettua un controllo di funzionalità prima dello svolgimento dell'attività formativa dandone adeguata registrazione nella check list di controllo dell'aula;

- c. sono stati identificati e definiti tutti i servizi di supporto necessari per l'efficace completamento del processo di realizzazione del prodotto. Quei servizi ritenuti critici (rilevanti) ai fini della qualità del prodotto ed all'efficace applicazione del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ sono stati adeguatamente pianificati e documentati.

▪ DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La società Solco S.r.l. nella persona del suo Legale Rappresentante si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

➤ **LIVELLO OPERATIVO**

FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ'

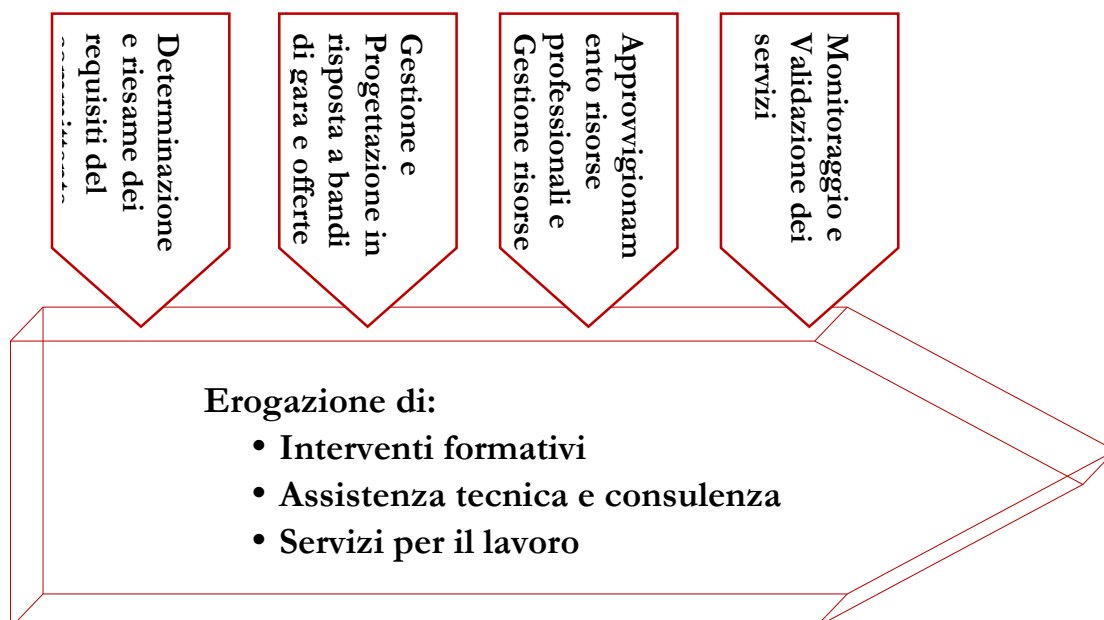
REQUISITI GENERALI

La Direzione aziendale attraverso la politica e gli obiettivi della qualità ha deciso di impostare ed applicare all'interno della nostra azienda un sistema documentato di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

Al fine di impostare correttamente detto sistema la Direzione ha sviluppato le seguenti attività di analisi:

a) mappatura dei processi aziendali

Attraverso questa attività l'azienda ha effettuato la ricognizione completa dei propri processi al fine di identificare i processi critici ai fini della qualità ovvero quei processi che risultano strumentali per la gestione ed il miglioramento del SISTEMA QUALITÀ.



b) identificazione dei criteri, metodi e strumenti necessari per la corretta gestione, controllo e miglioramento dei processi

Attraverso tale attività l'azienda ha voluto dotarsi di una metodologia di gestione volta al controllo e miglioramento dei propri processi critici al fine di documentare, per ciascuno di essi, l'avvenuta pianificazione, azione, controllo e miglioramento.

La metodologia individuata, si articola sui seguenti livelli:

- processi ripetitivi: per tali fattispecie l'azienda esegue una pianificazione standardizzata documentata attraverso flow chart e/o check list nelle quali definisce:
 - attività da svolgere;
 - momenti di controllo;
 - responsabili di ciascuna attività/controllo;

- strumenti di controllo, registrazioni da produrre.

I documenti di pianificazione - gestiti in forma controllata - sono distribuiti al personale coinvolto nei singoli processi e periodicamente riesaminati al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto agli standard produttivi aziendali ed alle risorse coinvolte .

- *processi non ripetitivi*: per tali fattispecie l'azienda esegue una pianificazione puntuale per ciascun processo prima dell'avvio dello stesso. Il documento di pianificazione assume la forma di Piano della Qualità, emesso in conformità alla norma UNI ISO 9001-2015.

I documenti di pianificazione dei processi rappresentano registrazioni del sistema SGA e come tali vengono gestiti ed archiviati.

- c) *identificazione ed assegnazione delle risorse necessarie per la gestione, controllo e miglioramento dei processi.*

Attraverso tale attività la Direzione valuta le necessità di risorse (umane, tecniche, logistiche, economiche) connesse alla gestione, controllo e miglioramento dei processi critici ed assegna dette risorse ai responsabili dei processi interessati.

- d) *monitoraggio, misurazione, analisi dei processi critici*

Attraverso tale attività i responsabili dei singoli processi, sulla base delle analisi dei processi condotte, definiscono idonei parametri di misurazione e monitoraggio dei processi volti a definire i miglioramenti dei processi. I parametri identificati costituiscono, per la Direzione, un elemento di valutazione del grado di miglioramento della gestione.

- e) *attuazione della metodologia ed indicatori individuati e gestione del miglioramento.*

Attraverso tale attività la Direzione intende promuovere il sistematico impiego da parte del personale aziendale del SISTEMA QUALITÀ ed avvia, relativamente ai risultati raggiunti, riesami e verifiche del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prefissati.

Tutti i collaboratori sono coinvolti nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento individuate e sono incentivati a fornire spunti di miglioramento per i processi critici.

OUTSOURCING

Qualora nel corso dell'attività della nostra azienda dovesse rendersi necessaria/opportuna la terzizzazione di alcuni processi critici la Direzione aziendale promuoverà l'applicazione della metodologia descritta sui medesimi processi al fine di garantire il controllo dei processi svolti presso terzi.

Tale eventualità può essere realisticamente attuata in caso di servizi di formazione acquisiti in periodi di intenso lavoro e svolti attraverso l'impiego di altre strutture qualificate.

Più in generale la nostra struttura si rivolge unicamente a consulenti qualificati anche se indipendenti che, prima di essere utilizzati per lo svolgimento dei processi, sono sottoposti a processo di qualificazione e, se necessario, formazione.

REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Il SISTEMA QUALITÀ della nostra azienda è descritto ed attuato attraverso la seguente documentazione:

POLITICA DELLA QUALITÀ

Descrive gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità e comprende l'impegno della Direzione aziendale per la sua applicazione e miglioramento.

MANUALE QUALITÀ

Descrive la politica, le responsabilità e le attività che l'azienda ha definito e messo in atto al fine di garantire un'efficace gestione dell'azienda ed il suo miglioramento nel tempo.

PROCEDURE OPERATIVE

Descrivono le attività necessarie a garantire la corretta implementazione del SISTEMA QUALITÀ.

ISTRUZIONI DI LAVORO

Descrivono ove necessario, le modalità di svolgimento delle attività descritte nelle procedure.

MODULISTICA

Raccoglie l'insieme di documenti controllati predisposti al fine di garantire il controllo e miglioramento dei processi aziendali.

DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

Raccoglie l'insieme di documenti (norme, regolamenti) inerenti la gestione dei processi critici e prodotti/emessi da enti terzi.

STANDARD DELLA QUALITÀ

L'azienda ha pianificato e sviluppato tutti i processi di realizzazione del prodotto. L'azienda garantisce che la pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto sia coerente con quella di tutti gli altri processi aziendali.

La pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto comprende:

- la definizione degli obiettivi per la qualità del processo oggetto di pianificazione
- l'identificazione dei requisiti di qualità relativi al prodotto oggetto di realizzazione
- la definizione di attività/passi del processo volte alla verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova del prodotto e relativi criteri di accettazione
- la identificazione delle idonee registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di realizzazione ed i prodotti soddisfino i requisiti definiti

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

L'azienda attraverso la pianificazione, gestione e controllo dei propri processi garantisce che siano chiaramente determinati ed inseriti nelle specifiche di processo:

- i requisiti specificati dal cliente
- i requisiti necessari all'uso del prodotto ancorché non specificati dal cliente
- i requisiti cogenti applicabili al nostro settore merceologico.

Inoltre per ciascun settore, in sede di pianificazione del processo, si definiscono tutti gli ulteriori requisiti del prodotto che ne caratterizzano e differenziano le specifiche.

Riesame dei requisiti relativi al prodotto

L'Azienda ha predisposto procedure documentate che descrivono le modalità operative seguite per l'offerta dei seguenti servizi:

Le attività di riesame partono dalla ricezione del bando di gara (esigenze del cliente) e conducono alla definizione della risposta al capitolato con relativo riesame dei documenti di offerta ed al riesame del contratto inviato al cliente.

La SOLCO ha predisposto una procedura documentata che descrive le modalità di partecipazione alle gare/richieste e garantisce la puntuale rispondenza dell'offerta ai requisiti specificati dal capitolato. La logica operativa delle attività garantisce:

- l'esplicitazione delle esigenze del cliente documentate nel bando di gara e nel relativo capitolato;

- la conformità tra i documenti di offerta e le indicazioni espresse nel bando/nel capitolato o nella richiesta;
- l'accuratezza del progetto/proposta emesso.

PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Elementi in ingresso della progettazione

L'azienda pianifica e documenta la definizione degli elementi in ingresso della progettazione con particolare riferimento a:

- requisiti del cliente definiti e documentati come descritto in precedenza;
- requisiti cogenti applicabili al servizio;
- informazioni acquisibili in progetti similari;
- altri requisiti utili per lo svolgimento dell'attività di progettazione.

Tutti gli elementi in ingresso della progettazione sono documentati e registrati; i responsabili dello sviluppo della progettazione hanno il compito di riesaminarne i contenuti prima dell'avvio dell'attività di progettazione.

Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

A valle del ricevimento di una richiesta da parte di un cliente, dell'analisi di un bando di gara, dell'analisi di un nuovo testo normativo o della decisione di sviluppare la progettazione di un nuovo servizio, il Presidente, il Consiglio d'Amministrazione ed il responsabile di Progettazione e Marketing, identificano il team di Progettazione.

A valle della attività di pianificazione il Referente di Progettazione provvede ad identificare e definire:

- le attività da svolgere per lo sviluppo della progettazione;
- le risorse interne ed esterne coinvolte in ciascuna attività;
- le interfacce organizzative e tecniche coinvolte nel progetto;
- i documenti da produrre per ciascuna attività svolta;
- i tempi di esecuzione di ciascuna attività;
- i momenti di verifica, riesame e validazione della progettazione;
- i responsabili delle verifiche, dei riesami e delle validazioni.

Tali informazioni sono riportate nei Piani di Progettazione che costituiscono registrazioni del SISTEMA QUALITÀ.

Verifiche e riesami della progettazione

Secondo quanto definito nella pianificazione della progettazione, vengono condotte verifiche tese ad assicurare:

- il soddisfacimento di quanto elaborato ai requisiti contrattuali e di legge,
- la correttezza tecnica dei risultati,
- la completezza e la congruenza dei risultati,
- il soddisfacimento di eventuali esigenze particolari ai fini di una sicura e corretta utilizzazione del prodotto.

Sempre secondo quanto pianificato, spesso in coincidenza con le attività di verifica, le risorse che elaborano la progettazione conducono riesami critici del progetto attraverso un confronto tecnico con le altre Unità che sono coinvolte nel processo, verificando, oltre alla correttezza formale degli elaborati:

- la rispondenza del progetto ai requisiti di base espressi dal cliente,
- le implicazioni e le possibili difficoltà di realizzazione,
- l'affidabilità delle opere in corso di progettazione ed i possibili inconvenienti,

- la capacità di realizzare l'attività secondo i tempi ed i modi fissati dal cliente e dalla normativa vigente.

Validazione della progettazione

Secondo quanto pianificato SOLCO esegue la validazione della progettazione sviluppata attraverso una serie di fasi successive e complementari

Il risultato delle attività di validazione costituisce registrazione del SISTEMA QUALITÀ.

APPROVVIGIONAMENTO

Processo di approvvigionamento

Il SISTEMA QUALITÀ aziendale assicura che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento sia in termini di funzionalità sia di sicurezza degli stessi. A tal fine l'azienda ha evidenziato come critici i processi di:

- qualificazione e monitoraggio dei fornitori di prodotti critici ai fini della realizzazione del prodotto;
- gestione degli ordini di acquisto;
- gestione delle verifiche sul prodotto approvvigionato.

La pianificazione dei processi ed il loro controllo garantisce che i processi citati siano gestiti in modo controllato e ne sia sempre documentata l'attività.

Più in particolare l'azienda ha provveduto alla classificazione dei prodotti acquistati sulla base del grado di criticità che i singoli prodotti acquistati hanno sulla qualità dei prodotti erogati dalla nostra azienda.

Valutazione e qualificazione degli esperti esterni (professionisti)

I docenti/consulenti sono valutati sulla base di parametri che attestino le reali capacità del professionista di rispondere alle esigenze aziendali ed inseriti in un albo dei fornitori.

Nella valutazione e scelta dei docenti/ consulenti sono analizzati i seguenti fattori:

- curriculum vitae e studi;
- esperienze professionali;
- esperienze professionali similari a quelle necessarie al progetto;;
- specializzazioni;
- motivazioni ed attese capacità comunicative e relazionali.

Per ogni figura professionale la SOLCO ha individuato dei requisiti minimi che vengono confrontati con quelli posseduti dal candidato. Evidenza dell'avvenuta analisi dei requisiti è data dalla compilazione della scheda collaboratore e dell'approvazione della Direzione, e il successivo inserimento nell'elenco dei professionisti qualificati.

PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

Erogazione di servizi

Il SISTEMA QUALITÀ garantisce che le attività di gestione ed erogazione del servizio siano pianificate e svolte in forma controllata.

Le modalità di pianificazione e controllo dei processi di realizzazione del prodotto sono periodicamente analizzate dalla Direzione che definisce per ciascun processo obiettivi di miglioramento ed indicatori di misurazione.

Attività di Formazione

Prima di dare avvio alle attività d'aula il Responsabile di Attività valuta l'esistenza di tutti gli elementi indicati nella progettazione esecutiva.

A seguito dell'esito positivo di tale verifica viene avviata l'attività di formazione, avendo cura di valutare costantemente la soddisfazione dei partecipanti.

▪ STUMENTI DI VERIFICA

Il SISTEMA QUALITÀ qui descritto risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tutti i responsabili dei processi hanno la responsabilità della definizione, pianificazione ed attuazione dei processi di misurazione, analisi e miglioramento volti a:

- dimostrare la conformità dei servizi,
- assicurare la conformità del SISTEMA QUALITÀ,
- migliorare l'efficacia del SISTEMA QUALITÀ.

MONITORAGGIO E MISURAZIONI

Soddisfazione del cliente

La Direzione ha definito prioritaria la conoscenza, misurazione e monitoraggio delle esigenze del cliente nella consapevolezza che tale attività rappresenta una importante direttrice di miglioramento del SISTEMA QUALITÀ.

In tale ambito SOLCO rileva con sistematicità i livelli di soddisfazione della clientela impiegando, a tal fine, varie tipologie di questionari di valutazione.

Tutti i questionari compilati vengono analizzati dal RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ, tradotti in rappresentazioni grafiche e analizzati dal Rappresentante della Direzione.

Verifiche ispettive interne

Il SISTEMA QUALITÀ garantisce la pianificazione e lo svolgimento di periodiche verifiche ispettive interne volte ad attestare che:

- il SISTEMA QUALITÀ sia conforme a quanto pianificato;
- il SISTEMA QUALITÀ sia conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001;
- il SISTEMA QUALITÀ sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Monitoraggio e misurazione dei processi

La Direzione identifica in sede di riesame specifiche modalità di monitoraggio e misurazione dei processi critici volte a dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Le modalità di monitoraggio identificate possono essere inserite in documenti descrittivi (generalmente istruzioni di lavoro) e vengono distribuite in forma controllata ai responsabili dei diversi processi interessati.

Monitoraggio e misurazione dei prodotti

La Direzione identifica in sede di riesame specifiche modalità di monitoraggio e misurazione delle caratteristiche dei servizi volte a verificare i requisiti minimi di accettabilità siano soddisfatti.

Le modalità monitoraggio identificate sono inserite nei documenti di pianificazione dei processi di realizzazione dei servizi predisposti.

TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Il SISTEMA QUALITÀ garantisce che i prodotti non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione. A tal fine è stata predisposta una procedura documentata che definisce le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei prodotti non conformi.

ANALISI DEI DATI

La Direzione, in sede di Riesame, individua i dati che ritiene utili ed importanti per dimostrare l'adeguatezza dei prodotti realizzati e per valutare le possibilità di miglioramento.

I dati oggetto di analisi comprendono in ogni caso:

- analisi soddisfazione del cliente
- analisi efficacia interventi formativi
- analisi non conformità e loro stratificazione
- analisi numero interventi organizzati
- analisi performance dei professionisti e consulenti
- analisi commessa
- analisi dei costi relativi alla commessa.

Tutti i dati raccolti sono analizzati e sviluppati dal RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ che predispone periodici report alla direzione.

MIGLIORAMENTO

Miglioramento continuo

La Direzione ha identificato come priorità il miglioramento continuo dell'efficacia del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ conseguito attraverso l'aggiornamento, analisi e sviluppo dei processi dell'associazione con particolare di riferimento a:

- Politica della Qualità
- obiettivi per la qualità
- risultati delle Verifica Ispettiva Interna.
- analisi dei dati
- azioni correttive
- azioni preventive
- riesami della direzione.

➤ **LIVELLO PREVENTIVO**

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'azienda ha identificato come propri i seguenti criteri di comunicazione con il cliente:

- portale internet;
- e-mail;
- fax.

Per ciascuna modalità identificata – processo – l'azienda ha pianificato le attività di gestione dell'attività, le responsabilità aziendali e le connesse registrazioni.

Inoltre l'azienda pianifica e documenta l'attività di gestione dei reclami con le modalità previste dal sistema di qualità interno.

Azioni correttive



L'azienda ha definito una procedura che definisce le modalità operative impiegate per la gestione delle azioni correttive.

Analisi distinta è stata dedicata alla gestione dei **reclami** per i quali sono previste attività specifiche

Azioni preventive

L'azienda ha definito una procedura specifica documentata che definisce le modalità operative impiegate dall'azienda per la gestione delle azioni preventive che prevede analisi delle non conformità potenziali, ricerca della causa della non conformità potenziale individuazione dell'azione preventiva.

➤ CONDIZIONI TRASPARENZA

 VERBALE RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ
Roma, 15 settembre 2016
La Direzione di Solco Srl, dopo aver analizzato con i partecipanti alla riunione i contenuti del Rapporto sullo stato dei sistemi redatto dal Del. RQ, informa che:
<ul style="list-style-type: none"> - conferma, <ul style="list-style-type: none"> o di essere transitata alla nuova edizione 2015 della ISO 9001; o la corrispondenza alla politica al profilo aziendale; o che le informazioni documentate sono aggiornate al 04/04/2016; o gli indicatori di processo individuati; o che le infrastrutture presenti nella sede operativa sono adeguate al pieno svolgimento delle attività; - distribuisce gli obiettivi annuali per la qualità del 2016; - approva il programma delle verifiche ispettive del 2016/2017; - approva il provvedimento adottato per la soluzione delle NC n. 1 del 12 luglio 2016 e l'apertura della relativa AC; - valuta coerenti i diversi questionari da somministrare.
La Direzione, inoltre, per migliorare la prestazione dei servizi offerti definisce il seguente
PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>entro il 31/12/2016</u>, la società si doterà di uno strumento che, all'interno della propria piattaforma SAP, conterrà il monitoraggio delle prestazioni fornite dai fornitori, soprattutto in termini di profili di giudizio e che sia efficace ed efficiente con riferimento alle dinamiche operative quotidiane;
I partecipanti al riesame:
<i>Simonetta Canneti (Dir. Oper.)</i>
<i>Antonio Francioni (C.o.Ce)</i>
 <i>Salvatore Messina</i> <i>(Presidente)</i>

• MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La società Solco nella persona di Legale Rappresentante si impegna a rendere pubblica ai beneficiari la carta della qualità pubblicandola sul sito web: www.solcosrl.it e di affiggerla in tutte le aule nelle quali svolgerà le proprie attività formative.

▪ MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA

La società Solco ha nominato il proprio responsabile interno del Sistema di Qualità che ha il compito di effettuare delle verifiche ispettive interne semestrali secondo le procedure stabilite dalla norma ISO 9001:2015. Inoltre l'intero Sistema di Qualità è sottoposto a verifica annuale per il mantenimento della certificazione, da parte dell'ente certificatore.

➤ **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

Presidente – Responsabile processo di Direzione

Definisce con il CdA le linee di indirizzo generale e strategiche della Società.

Rappresenta la Società nei confronti di terzi.

Presiede alle riunioni assembleari.

Ha facoltà di attuare le delibere del CdA.

Coordina le attività complessive della Società.

Elabora e modifica le procedure tecniche operative necessarie al corretto funzionamento dell'intera struttura operativa.

Seleziona con il concorso delle altre funzioni interessate i Curricula degli esperti e dei fornitori incaricati a partecipare alle attività di Solco.

Predisporre il budget e ha facoltà di allocare le risorse finanziarie per il funzionamento della struttura.

Sovrintende le linee generali di politica della Qualità in concerto con le funzioni aziendali interessate.

Rappresentante della Direzione

Assicura che il Sistema Qualità istituito presso l'azienda risponda ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.

Assicura, inoltre, che il Sistema Gestione Qualità venga implementato correttamente nonché, assicura che l'implementazione del Sistema Gestione Qualità venga controllata e mantenuta efficace.

Approva il programma annuale della formazione ed il programma delle verifiche ispettive interne.

Direttore Operativo- Responsabile di erogazione dei servizi e del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Direttore agisce su nomina del CdA, è dotato di autonomia funzionale e coadiuva la Società nel governo della sua dimensione interna. Il Direttore svolge funzioni direttive, organizzative, di gestione e di controllo delle attività aziendali nella sede principale e nelle sedi secondarie e/o periferiche. Il Direttore è responsabile dei risultati dell'attività svolta dall'impresa, della realizzazione degli incarichi e dei progetti ad essa affidati e, nel quadro delle attribuzioni del CdA, dei risultati della gestione tecnica e amministrativa, delle soluzioni organizzative e della gestione del personale.

Responsabile Controllo di Gestione- Responsabile processi di gestione economico - amministrativa

Opera verticalmente e orizzontalmente rispetto alla delega ottenuta dal C.d.A.; il responsabile del Controllo di Gest. Si occupa di discutere le schede finanziarie delle attività predisposte dai Responsabili di Attività e ne controlla la corretta esecuzione attivando un Piano di controllo.

Assicura lo svolgimento delle attività di rilevazione e registrazione sistematica dei fatti amministrativi in conformità alle vigenti disposizioni di legge e normative aziendali.

Responsabile Ufficio Gare e Progettazione

Collabora con il Presidente ed il Direttore Generale nella ricerca di opportunità professionali, analizzando i bandi dei committenti e verificando le opportunità di sviluppo e progettazione. Valuta e coordina le attività di progettazione affidate ai Responsabili di Progetto, segue l'intero iter di progettazione dall'analisi dei requisiti del bando alla chiusura della busta, coordina l'ufficio gare per la gestione delle pratiche da svolgere in fase di progettazione e di presentazione dell'offerta.

Responsabile Interno Sistema Qualità

Il Responsabile Sistema Qualità coadiuva il Rappresentante della Direzione nell'assicurare che il Sistema Gestione Qualità istituito presso l'azienda risponda ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015

Coadiuvare il Rappresentante della Direzione nell'assicurare che il Sistema Gestione Qualità venga implementato correttamente.

Coadiuvare il Rappresentante della Direzione nell'assicurare che l'implementazione del Sistema Gestione Qualità venga controllata e mantenuta efficace.

Docenti/Consulenti/Ricercatori

Collaborano alla progettazione di moduli, interventi formativi e di ricerca.

Elaborano e validano il materiale didattico e i materiali/prodotti della ricerca.

Erogano la formazione o realizzano la ricerca.

Sono un punto di raccordo tra per le informazioni tra gli utenti finali ed il coordinatore, proponendo eventuali interventi di modifica.

Tutor

Segue il corsista lungo il percorso formativo e si pone nei suoi confronti come referente educativo e progettuale.

Crea le condizioni ottimali perché possa attuarsi un buon processo di apprendimento.

Esercita un generale supporto ai docenti riguardo l'esplicitazione degli obiettivi e l'individuazione di possibili strategie di intervento, esercitando una sistematica attività di osservazione.

Elabora periodici report di attività.