



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

Spoltore(Pe), 17/01/2020



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 – Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX



UNI EN ISO 9001:2015



MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

INDICE

1. Livello strategico

Premessa

1.1 PLUCONFORM: profilo e missione

1.2 Politica della qualità

2. Livello organizzativo

2.a Informazioni generali sui servizi formativi offerti

3. Livello operativo

3.a Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità, Strumenti di verifica

4. Livello preventivo

4.a Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

5. Condizioni di trasparenza

6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

6.a Responsabile del processo di direzione

6.b Responsabile dei processi economico-amministrativi

6.c Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

6.d Responsabile del processo di progettazione

6.e Responsabile del processo di erogazione dei servizi



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 – Spoltore (PE)

Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988

info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX



UNI EN ISO 9001:2015

MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

1. Livello strategico

Premessa

Questa carta della qualità della PLUCONFORM ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità dell'ente per supportare gli interessati e gli utenti nel reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati e le regole generali che li dirigono.

L'obiettivo è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

La carta della Qualità rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutare la qualità ed è pertanto un documento di informazione e documentazione che la PLUCONFORM utilizza sia verso le parti interessate esterne che verso le parti interessate interne con il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

1.1 PLUCONFORM: mission e profilo societario

La PLUCONFORM è un organismo di formazione rivolto ad enti pubblici, enti privati e singoli cittadini.

Costituita a Pescara nel Maggio 2016, ha come scopi principali la fornitura di servizi formativi e strategici ad aziende pubbliche e private.

La PLUCONFORM svolge principalmente attività di formazione professionale ed aziendale nei settori

- SICUREZZA ED IGIENE DEL LAVORO;
- NORME TECNICHE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI (QUALITA', SICUREZZA, AMBIENTE, PRIVACY);
- PROGETTAZIONE DI CORSI FINANZIATI;
- COMUNICAZIONE
- INFORMATICA
- TECNICHE DI MANAGEMENT
- TECNICHE DI PRODUZIONE

La PLUCONFORM, per le medesime aree, affianca le aziende con servizi di consulenza specialistica qualificata.



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 - Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD000EX



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

Nello svolgimento dell'attività progettuale e formativa la PLUCONFORM collabora con i maggiori attori istituzionali ed economici, nazionali ed internazionali, tra cui il FONDI INTERPROFESSIONALI, ENTI LOCALI, MIUR, UNIVERSITA', ENTI PARTECIPATI E SCUOLE FORMATIVE

1.2 Politica della qualità

LA PLUCONFORM, è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, rivolta alle aspettative del cliente, risulta essere essenziale per il proprio successo e per migliorare ed accrescere le proprie aspettative per gli aspetti nella quale l'organizzazione si trova ad operare.

Forte di questa convinzione, **LA PLUCONFORM**, nella erogazione dei propri servizi, vuole fortemente raggiungere e mantenere obiettivi di qualità migliorando in continuo le proprie performance, in modo da assicurare vantaggi economici e soddisfacendo nel contempo le aspettative di soddisfazione del cliente.

LA PLUCONFORM, nel proprio sistema di gestione della Qualità, ha adottato scelte progettualmente avanzate per la gestione dei propri servizi ed attività proprio allo scopo di garantire anche nel tempo il rispetto dei requisiti del cliente. Tale scelta, oltre che essere maturata attraverso l'esperienza dei propri vertici aziendali in pregresse situazioni e contesti lavorativi, si è evoluta e consolidata anche attraverso una rigorosa e puntuale selezione personale e fornitori ritenuti critici.

LA PLUCONFORM intende rafforzare e migliorare gli obiettivi strategici di cui sopra mediante le seguenti azioni:

- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- Mettere in atto e mantenere un efficace sistema volontario di Gestione Qualità secondo i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001: 2015;
- Attuare ogni ulteriore sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire disservizi ai propri clienti ed assicurare sempre una gamma di servizi innovativi;
- Definire obiettivi e traguardi qualità da integrare nella gestione operativa della propria struttura e organizzazione;



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 – Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

- Assicurarsi che la politica qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento;
- Assicurarsi un efficace comunicazione della politica e degli obiettivi verso i propri clienti ed in generale verso le parti esterne interessate;
- Assicurare la disponibilità al pubblico del presente documento di politica gestione;
- Impegnarsi verso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni qualità;
- Garantire la massima riservatezza delle organizzazioni clienti ed il rigoroso rispetto delle tematiche di tutela della privacy;

La DIREZIONE della **PLUCONFORM**, nella gestione dei propri servizi, assicura che gli impegni descritti nella presente politica, saranno fortemente diffusi a tutti i livelli organizzativi tramite appropriate azioni di sensibilizzazione, formazione ed informazione.

Consapevole inoltre del fatto che gli impegni assunti dall'azienda costituiscono un punto fermo di riferimento per i propri operatori ed addetti, richiede a tutti il massimo impegno per il raggiungimento di quanto sopra indicato; l'impegno dovrà essere dimostrato anche attraverso personali suggerimenti ed osservazioni utili al perseguimento della nostra iniziativa, al fine di tendere alla piena soddisfazione del cliente.

2. Organizzazione

2.a Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla PLUCONFORM, ed inerente i temi dell'imprenditorialità è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione ed accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc ed a catalogo
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 – Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le attività formative riguardano la Formazione superiore e continua.

La PLUCONFORM si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di docenti e tutor esterni, valutati e scelti sulla base delle qualifiche e dell'esperienza maturata nei settori di riferimento e che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Si avvale inoltre della collaborazione di strutture partner che cooperano stabilmente con la PLUCONFORM. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorati sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo, principalmente attraverso questionari di gradimento dei fruitori dei servizi.

La PLUCONFORM si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione ed attività di segreteria) di personale interno.

Al fine di migliorare la gestione dei processi, la PLUCONFORM promuove attività di formazione a tutto il personale.

La PLUCONFORM, per erogare il servizio formativo ai propri utenti, dispone di 1 aula didattica ordinaria attrezzata con pc multimediale e videoproiezione e di un laboratorio tecnico, entrambe all'interno della propria sede.

La sede è collocata in zona centrale ed è pertanto facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici; inoltre è dotata di agevolazione per persone portatrici di handicap ed è conforme ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

3. Livello operativo

3.a Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità, Strumenti di verifica

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la PLUCONFORM pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della qualità. La misurazione gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 - Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formati

FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD QUALITA'	DI	STRUMENTI DI VERIFICA
Pronta individuazione dei bisogni del cliente	Scostamento in termini di giorni tra contatto commerciale e data della risposta	7 giorni max		Rilevazione continua dei giorni
Flessibilità organizzativa	Scostamento in termine di giorni tra rilevazione segnalazione di NC ed azioni intraprese	3 giorni max		Rilevazione da parte di RSGQ dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione del cliente e dei partecipanti	Percentuali di partecipanti/clienti soddisfatti	85 % su totalità dati pervenuti		questionario
Tempo di gestione dei reclami	Scostamento in termini di giorni dalla data di segnalazione ricevuta da SEG e la data di risposta	Entro 6 giorni lavorativi a seconda della specifica problematica		Schema di rilevazione delle NC
Pubblicazione dell'offerta	Canali e mezzi di comunicazione utilizzati	Almeno tre		Rilevazione dalle documentazioni di progetto
Presenza attività orientative	N° di ore dedicate all'orientamento nella gestione dei corsi	Almeno 8 ore di orientamento a corso		Rilevazione da attività di pianificazione e gestione corsi
Contatto con il pubblico e fruitori	Disponibilità a monitorare e soddisfare le esigenze degli allievi e dei clienti	Organizzazione di specifici incontri anche su appuntamento		Rilevazione da registro segnalazione

4. Livello preventivo



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 – Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

4.a Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La PLUCONFORM assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti utenti.

La PLUCONFORM si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- Per posta ordinaria al seguente indirizzo: PLUCONFORM via Federico Fellini 19/21 65010 Spoltore (PE)
- Per Fax al numero 085 4154988;
- Per PEC all'indirizzo: segreteria@pec.pluconform.it
- Per E-Mail all'indirizzo: info@pluconform.it
- Direttamente alla segreteria

Entro 5 giorni lavorativi la PLUCONFORM comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5. Condizioni di trasparenza

La PLUCONFORM al fine di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità o di un estratto della stessa a tutte le persone che frequentano i corsi, nonché al personale docente e non docente dei medesimi. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.

La presente Carta verrà inoltre diffusa attraverso:

- Affissione all'interno della sede
- Pubblicazione sul sito
- La Carta viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 - Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002EX



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

6.a Responsabile del processo di direzione

Attività previste per il Responsabile del processo di direzione:

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio gestionale delle relazioni e degli accordi con la committenza valutazione e sviluppo delle risorse umane

6.b Responsabile dei processi economico-amministrativi

Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi:

- 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

6.c Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Attività previste per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

6.d Responsabile del processo di progettazione

Attività previste per il Responsabile del processo di progettazione:

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale, progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 - Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-R-16032017-AD002ED-X



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015



PLUCONFORM

consulenza | formazione | finanziamenti

6.e Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle 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 monitoraggio nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Le responsabilità sono congrue con quanto stabilito dalla D.G.R. 31/3/2015 della Regione Abruzzo

Spoltore, 17/01/2020

L' Amministratore Unico: Dott. Andrea Manzo



PLUCONFORM
consulenza | formazione | finanziamenti

Pluconform srls

Via F. Fellini 19/21 - 65010 – Spoltore (PE)
Tel. 085.4154645 Fax. 085.4154988
info@pluconform.it - www.pluconform.it



REGIONE
ABRUZZO



ENTE ACCREDITATO
PER LA FORMAZIONE
FOBB-A-16032017-AD002ED-X



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI DEL
D.LGS 231/2001

UNI EN ISO 9001:2015