



CARTA DELLA QUALITÀ

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che ADMS SRL assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Presentazione dell'azienda

È una società specializzata nella formazione professionale, progettazione, ricerca ed in genere di progetti comunitari. Gli esperti ADMS, hanno maturato vaste esperienze di progettazione e realizzazione di progetti di primo, secondo e terzo livello, nuovo obbligo formativo, corsi FSE. Le attività sono state realizzate con la Regione Lazio, i Comuni di Tolfa e Manziana, l'Ente IAL Roma e Lazio, l'Ancifap e per le aziende Sodelmi Spa, Siderlazio Life, Studio di Vincenzo, ABB Trafo Italia, Cevint Spa.

Di seguito si riportano alcuni corsi di formazione progettati e/o realizzati:

- Riparatore e manutentori PC
- Tecnici elettronici
- Idraulico
- Tecnici sistemisti telefonici
- Installatori fibre ottiche
- Eletttricisti ed elettricisti di bordo
- Meccanici motoristi di bordo
- Programmatori Clipper e Clipper reti locali
- Programmatori Visual Basic
- Tecnico reti web per commercio elettronico
- Programmatori interfacce I/O
- Programmatori C e C++
- Tecnici in gestione amm.va con P.I.
- Operatori su PC
- CAD per elettronica (ORCAD)
- CAD civile
- CAD AUTOCAD per la mappatura del territorio
- Corsi energie alternative
- Corsi di Impatto ambientale
- Arredatori per interni CAD
- Corsi di riqualificazione per tubisti e saldatore
- Corsi per lavoratori cassa integrazione e mobilità
- Corsi Legge 626/94
- Corsi per dipendenti Pubblici

Inoltre la ADMS svolge:

- Progettazione hardware/software sistema computerizzato per le prove statiche su missili aria aria e aria terra (consulenza ed assistenza all'aeronautica Militare, settore armamenti)
- Progettazione e realizzazione sistema di rilevazione ambientale per camere di sterilizzazione con ossido di etilene (consulenza ed assistenza all'azienda Ethicon Spa)
- Progettazione software per studi commercialisti (magazzino, gestione della produzione, contabilità generale, paghe e contributi, ecc.)
- Progettazione e realizzazione hardware e software sistema computerizzato test e controllo qualità su trasformatori fino a 50 Kw (consulenza ed assistenza all'azienda Ansaldo Spa)

Collaborazione allo sviluppo di MeteoSat per Raidue ed Ondaverde Agip



LIVELLO STRATEGICO

La sezione descrive le finalità, gli obiettivi e gli impegni che ADMS assume formalmente rispetto alla qualità, impostando le proprie attività nell'ottica del costante miglioramento dei servizi al fine di garantire ai propri clienti prestazioni, servizi ed interventi di alto contenuto qualitativo.

Politica della qualità

Il settore formativo della ADMS nasce più di venti anni fa, dall'incontro di professionisti e operatori con esperienza consolidata nel settore della formazione, con lo scopo di "riunire professionalità diverse allo scopo di promuovere e favorire in ogni settore della società la crescita culturale, formativa ed educativa, in particolare stimolando la ricerca e lo sviluppo di metodologie didattiche, la formazione dei formatori, l'aggiornamento nel campo della formazione professionale, la formazione permanente, la teleformazione, la diffusione delle più moderne tecniche di informazione, del knowledge management e dell'information management. La continua ricerca del miglioramento del servizio ha portato la ADMS a conseguire nel 2006 la certificazione di qualità ISO 9001 – 2000 settore 37. La propria attività formativa è quindi ulteriormente verificata dal sistema di ispezione esterna del IMQ.

Mission

Crediamo nell'apprendimento continuo: non esiste un'età più adatta per imparare, ma un metodo di apprendimento più adatto per ogni esigenza.

Crediamo nella formazione, come strumento di perfezionamento lavorativo e personale. La formazione e l'aggiornamento delle proprie competenze diventano i fattori competitivi che, nella ricerca del lavoro e nei percorsi di carriera, oggi creano la differenza.

Il nostro obiettivo è creare non semplicemente corsi, ma percorsi di formazione attuali, efficaci e approfonditi, affinché chiunque possa apprendere nuove cose ed appassionarsi a ciò che ancora non conosce; e per permettere ad ognuno di attribuire alla propria professionalità un valore aggiunto realmente concorrenziale.

La formazione professionale rappresenta per la Provincia di Parma uno dei terreni di maggior impegno.

La mission della ADMS in questo settore è di **sostenere lo sviluppo dell'offerta formativa sviluppata sul territorio**, al fine di garantire:

- **a tutti i cittadini** l'opportunità di migliorare le proprie competenze personali e professionali;
- **alle imprese, alla Pubblica Amministrazione, alle organizzazioni pubbliche** la possibilità di sostenere i processi di cambiamento organizzativo, di aggiornamento del know-how interno, in sintonia con i rinnovamenti in atto nel sistema economico nazionale ed internazionale;
- **alle forze sociali** la prospettiva di facilitare i processi di modernizzazione sociale ed economica in un clima di cooperazione.

Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità della ADMS srl è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la ADMS srl si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per la ADMS srl, lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete";
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Per il conseguimento della Mission la ADMS srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.



Modalità e strumenti adottati

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la ADMS srl ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla ADMS srl è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Aree di attività

Le attività formative riguardano:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Per quanto riguarda l' Area dello svantaggio, la ADMS srl svolge incontri periodici con i servizi (in particolare con i Centri per l'Impiego) per essere aggiornata sulla condizione dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, donne ecc..) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.

Dotazione di risorse professionali

La ADMS srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La ADMS srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la ADMS srl dà ampio spazio all'attività di formazione ed aggiornamento di tutto il personale.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la ADMS Srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

Dichiarazione di impegno

La ADMS Srl si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.



LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la ADMS srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

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.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

<i>Fattori di Qualità</i>	<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Standard di Qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>
Tempestiva individuazione dei bisogni	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta</i>	<i>1 settimana lavorativa</i>	<i>Sistema di registrazione delle informazioni (database)</i>
Soddisfazione del cliente	<i>% grado di soddisfazione</i>	<i>60%</i>	<i>Questionari / Colloqui</i>
Efficienza ed Efficacia	<i>Numero corsi attivati e conclusi Frequenza per corso Numero abbandoni Numero discenti che concludono positivamente il percorso</i>	<i>Almeno il 50% dei corsi attivati Ogni singolo discente deve frequentare almeno il 70% della durata del corso Inferiore al 20% dei partecipanti Superiore o uguale al 70% dei partecipanti</i>	<i>Sistema di registrazione dei dati statistici Schema di rilevazione delle non conformità</i>
Tempo gestione dei reclami	<i>Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo</i>	<i>Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg</i>	<i>Schema di rilevazione delle non conformità</i>



LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela

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

La ADMS srl 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, per fax, per email, direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la ADMS srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la ADMS srl si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla ADMS srl.. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito aziendale www.adms.it.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

Validazione

Così come previsto dal Sistema di Gestione della Qualità certificato, tutti i documenti del SGQ sono valicati dal Responsabile della Direzione e dal Responsabile della Qualità.

Modalità di diffusione al pubblico

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto, il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende o categorie merceologiche e/o professionali.

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con inserzioni sui giornali, depliant, manifesti e sito internet.

Modalità di revisione periodica

Così come previsto dal SGQ certificato, la ADMS si impegna in un'azione di controllo costante al fine di poter tempestivamente intervenire in caso si riscontrino non conformità che potrebbero compromettere il SGQ. Tale azione di controllo si effettua tramite verifiche ispettive interne e verifiche ispettive esterne effettuate dall'Ispettore IMQ. Inoltre semestralmente è prevista una riunione tra tutti i Responsabili che valuti il consuntivo dell'anno e predisponga il piano preventivo di azione per l'anno successivo.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Per assicurare la massima applicazione di quanto previsto dalla presente Carta della Qualità e dalla relativa documentazione (Manuale del Sistema Qualità e Procedure Operative) a cui essa si ispira, la ADMS Srl ritiene opportuno identificare specifiche figure per presidiare e monitorare i processi di gestione delle attività. Tali figure, in costante contatto tra loro, sono responsabili dell'andamento del proprio settore e devono assicurare, da un lato la piena sinergia di azione con gli altri settori e, dall'altro, garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi. Come già esposto al paragrafo inerente le "Dotazione di risorse professionali", le figure impegnate nell'erogazione delle singole attività sono collaboratori e/o esperti esterni. Per tale motivo la ADMS, anche per avere una struttura agile e adeguabile alle esigenze, non ha dipendenti fissi. La gestione dell'intera organizzazione è quindi effettuata dalle seguenti figure che fungono anche da Responsabili di processo:

- Gaetano Spinosa – Responsabile del processo di Direzione
- Alfredo Bottaro – Responsabile del processo economico-amministrativo
- Stefano Fava – Responsabile della progettazione e dell'analisi dei fabbisogni
- Maria Lucia Spinosa – Responsabile del processo di erogazione dei servizi



- Antonello Mazzola – Responsabile del Sistema di Gestione Qualità

Responsabile del processo di direzione

Il Responsabile di Direzione è responsabile dell'intera organizzazione del processo. A lui spetta l'obbligo di indicare le linee organizzative ed operative generali da applicare per garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni poste in essere, in un'ottica di miglioramento costante. Di seguito si elencano alcune delle competenze del Responsabile di Direzione, rimandando alla relativa Procedura Operativa per il dettaglio:

- 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

Responsabile dei processi economico-amministrativi

Il Responsabile economico-amministrativo è la figura che ha il compito di "monitorare il quotidiano", al fine di garantire l'organizzazione amministrativa e finanziaria di ogni singolo progetto, la flessibilità gestionale ed organizzativa, la tempestività di risposta alle eventuali criticità, la gestione ottimizzata del rapporto valore nominale/valore effettivo del singolo intervento. Di seguito si elencano alcune delle competenze del Responsabile economico-amministrativo, rimandando alla relativa Procedura Operativa per il dettaglio:

- 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

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni che, come si nota è anche il responsabile del processo di progettazione degli interventi, ha il compito di coordinare le attività di monitoraggio delle opportunità al fine di individuare i fabbisogni formativi derivanti dal mercato del lavoro (locale o nazionale). Di seguito si elencano alcune delle competenze del Responsabile dei fabbisogni, rimandando alla relativa Procedura Operativa per il dettaglio:

- 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

Responsabile del processo di progettazione

Il Responsabile della Progettazione che, come si nota, ha anche la funzione di analizzare e definire i fabbisogni emersi dal monitoraggio del mercato, ha il compito di raccordare le diverse fasi di progettazione didattica ed organizzativa degli interventi formativi. Di seguito si elencano alcune delle competenze del Responsabile della progettazione, rimandando alla relativa Procedura Operativa per il dettaglio:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale, sia didattica che organizzativa
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- progettazione dei servizi di orientamento, accoglienza ed accessori necessari per l'erogazione del singolo intervento

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il Responsabile dell'erogazione dei servizi ha il compito di coordinare le figure (coordinatori, direttori di corso) poste a controllo delle singole azioni formative. A lui spetta il delicato compito di monitorare e gestire l'iter esecutivo attivando, ove necessario, gli opportuni strumenti per la risoluzione delle criticità che possono sorgere durante la realizzazione dell'attività formativa. Di seguito si elencano alcune delle competenze del Responsabile dell'erogazione dei servizi, rimandando alla relativa Procedura Operativa per il dettaglio:



A.D.M.S. ADVANCED MICRO SYSTEM ITALIA srl



ISO 9001 - 2000

- 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 miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento