

“CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA”

FLAG INTERNATIONAL SRL

Sede legale e operativa

Via Bagno a Ripoli, 26
00146 – ROMA
P.IVA 12761871008

INTRODUZIONE

La presente Carta di Qualità ha come scopo di esplicitare e comunicare gli impegni che la società FLAG INTERNATIONAL Srl intende assumere nei confronti dei suoi clienti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati in termini di politica della qualità, di predisposizione ed erogazione dell'offerta, di obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari.

L'obiettivo della Carta della Qualità è quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza. Si tratta di un documento di informazione e documentazione che la società FLAG INTERNATIONAL Srl impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei committenti e beneficiari.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della Qualità

➤ **Mission/obiettivi/impegni**

La FLAG INTERNATIONAL Srl è una società costituita il 20 febbraio 2014, e si occupa di pubblicità di grande formato su facciate di edifici. E' stata costituita da un gruppo di professionisti, manager e imprenditori di provata e differente esperienza nei settori di interesse della Società. L'idea è quella di creare un circolo virtuoso richiedendo l'utilizzo di spazi, a scopi pubblicitari, ai proprietari di immobili situati in zone interessate da rilevanti flussi di visitatori e passanti ed intervenendo gratuitamente nel restauro e nella manutenzione delle strutture immobiliari.

Dal 2025, FLAG INTERNATIONAL Srl intende attuare iniziative volte alla formazione, qualificazione, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale, finanziate, cofinanziate da enti, e/o a pagamento, destinate a giovani, disoccupati/inoccupati, occupati, soggetti a rischio di esclusione dal mondo del lavoro, con riferimento a tutti i settori della produzione di beni e di servizi, sia privati che pubblici. Le aree di attività si rivolgono a SEP EDILIZIA, SERVIZI ATTIVITA' RICREATIVE E SPORTIVE, VETRO, CERAMICA E MATERIALI DI COSTRUZIONE, SERVIZI CULTURALI DI SPETTACOLO, SERVIZI DI EDUCAZIONE, FORMAZIONE E LAVORO, SERVIZI DIGITALI, SERVIZI TURISTICI, AREA COMUNE.

In relazione alla crescente richiesta di qualità dei servizi formativi, aderenti ai modelli di certificazione, FLAG INTERNATIONAL Srl intende avviare e sostenere azioni che mirino al controllo della Qualità dei servizi formativi erogati e di quelli ad essi correlati.

La politica di qualità del FLAG INTERNATIONAL Srl è centrata sulla ricerca ed applicazione di risposte organizzative efficaci, mirate alla soddisfazione dei fabbisogni del cliente, sia esso committente sia beneficiario del servizio. Ritenendo, inoltre, che la qualità del servizio erogato rappresenti il risultato dell'applicazione di adeguate

capacità gestionali, la FLAG INTERNATIONAL Srl considera imprescindibile l'applicazione di tale politica al proprio interno promovendone e supportandone la diffusione a tutti i livelli, ai fini del conseguimento dei seguenti obiettivi:

- conseguimento nel breve periodo della certificazione di qualità da parte dell'Organismo di certificazione
- diffusione della politica della qualità a tutte le risorse impegnate nell'organizzazione
- adozione di pratiche di miglioramento continuo
- sviluppo e valorizzazione delle competenze delle risorse umane
- rafforzamento dell'identità e della cultura organizzativa
- valorizzazione e mutualità del rapporto con il cliente e le organizzazioni esterne
- ricerca e aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo

La FLAG INTERNATIONAL Srl si impegna, inoltre, al conseguimento di tali obiettivi attraverso:

- il trasferimento della cultura sottesa alla politica della qualità e l'offerta di adeguato supporto nell'applicazione delle procedure ad essa strumentali;
- il coinvolgimento di tutte le risorse umane nelle pratiche di valutazione del sistema di qualità;
- l'offerta di opportunità di formazione continua commisurate ai fabbisogni delle proprie risorse umane e coerenti con le esigenze di innovazione e miglioramento continuo dell'organizzazione;
- l'adozione di pratiche di condivisione della conoscenza, mediante la pianificazione ed il controllo di azioni miranti a sviluppare il capitale di conoscenze utili per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione.
- il confronto e la ricerca di collaborazione con il cliente ai fini della valutazione e del monitoraggio costante delle attività formative e dei processi ad esse correlati.

Inoltre, in relazione ai succitati obiettivi, gli organi di governo porranno in atto tutte le iniziative, ritenute necessarie per il loro conseguimento.

➤ **Modalità e strumenti**

Per il perseguimento dei propri obiettivi e per mantenere l'impegno assunto, FLAG INTERNATIONAL Srl ritiene indispensabile l'adozione di un Sistema di gestione per la qualità da diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso azioni di formazione/aggiornamento del personale. La società si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente la sua Politica della Qualità esplicitando gli obiettivi che intende perseguire e gli impegni che ne conseguono affinché tutte le risorse siano a conoscenza degli standard di qualità fissati. Inoltre con incontri periodici, a vari livelli, e attraverso comunicazioni scritte (comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.) verranno costantemente rilevati ed analizzati i servizi offerti (griglie di valutazione, questionari di gradimento) al fine di trarre indicazioni per il miglioramento dei processi di efficacia ed efficienza.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

➤ Aree di attività

FLAG INTERNATIONAL Srl eroga servizi di:

- Formazione Superiore

La formazione superiore comprende:

- la formazione post-obbligo formativo, post-diploma;
- l'alta formazione, relativa a interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari;
- la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art.50 D.Lgs n. 276 del 10/09/2003.

Le attività formative mirano a qualificare/riqualificare le persone in cerca di occupazione/in reinserimento lavorativo integrando le conoscenze di base con competenze di natura tecnico-pratica e specialistica, rispondenti alle richieste del mercato del lavoro.

- Formazione Continua

La formazione continua comprende:

- formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità,
- formazione a disoccupati e adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione,
- formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. n 276 del 10/09/2003.
- Formazione relativa alla Sicurezza sul Lavoro

Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento ed allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e/o private che abbiano esigenze di innovazione e di sviluppo della competitività.

Tali percorsi vengono realizzati in stretta collaborazione con Imprese, Associazioni, Istituti, Cooperative, Centri per l'impiego, Uffici che assistono e si occupano, di volta in volta, del target destinatario delle azioni progettuali e prevedono incontri periodici con i soggetti privati e istituzionali che a vario titolo, sono impegnati sul territorio per dare sostegno a queste utenze speciali. A monte dell'attività di erogazione dei servizi, FLAG INTERNATIONAL Srl si occupa dell'attività di analisi di contesto e di rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali, di attività di progettazione formativa; in itinere si occupa della gestione logistica ed economica dei percorsi, a valle della certificazione/ attestazione degli esiti formativi, del Monitoraggio e della valutazione dei risultati conseguiti.

La FLAG INTERNATIONAL Srl eroga servizi di progettazione, formazione ed orientamento, sia rispondendo a Bandi (predisposti da Amministrazione regionale, provinciale, Ministero, ecc) accedendo, in caso di assegnazione, a finanziamenti pubblici, sia su richiesta di privati.

➤ Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi offerti, FLAG INTERNATIONAL Srl si avvale di risorse in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività tipiche di un ente di formazione. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Le prestazioni di tutto il personale impegnato sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni attività attraverso la somministrazione di questionari di gradimento agli utenti allo scopo di valutarne l'efficacia e il gradimento.

La FLAG INTERNATIONAL Srl si avvale di risorse esterne per attività di analisi, progettazione, docenza, tutoring.

L'ente ha approvato l'organigramma aziendale dove sono individuati i nominativi delle risorse responsabili dei vari processi; copia dell'organigramma è disponibile all'ingresso della struttura.

Tutti i responsabili hanno il compito di:

1. assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza e garantire lo svolgimento adeguato ed efficace dei processi aziendali del sistema;
2. garantire il rilevamento di qualsiasi tipo di problematica che possa influenzare negativamente il rispetto del Sistema di gestione e quindi dello svolgimento delle attività di lavoro secondo i criteri definiti;
3. collaborare, sia a livello personale che per quanto attiene le proprie responsabilità in seno alla specifica funzione, con tutto il personale, al fine di raggiungere lo scopo di una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte che, nell'ottica della qualità, significa: "ciascun operatore, a prescindere dalla sua qualifica, è Cliente - Fornitore nei confronti di altre funzioni aziendali".

Coerentemente con quanto previsto nel disciplinare vigente, le attività dei responsabili dei processi riguardano:

AMMINISTRATORE

- E' responsabile della gestione del Bosso Formazione e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica;
- Presiede il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promuovendone azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza;
- Valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura;

RESPONSABILE QUALITA'

- Assicura l'uniformità di indirizzo e operativa per gli aspetti della Qualità nell'Organizzazione
- Assicura alla Direzione la completa visibilità sull'attuazione del Sistema Qualità aziendale e la conformità di questa attuazione con gli indirizzi e gli obiettivi da essa fissati
- Assicura il conseguimento degli obiettivi di Qualità fissati dalla Direzione
- Garantisce, per quanto di competenza, ai responsabili delle funzioni aziendali il supporto per gli aspetti relativi alla Qualità
- Gestisce il Sistema Qualità, garantendo:
 - la stesura, l'aggiornamento e la corretta distribuzione del Manuale della Qualità, delle procedure e di tutta la documentazione relativa.
 - la pianificazione e la corretta esecuzione degli Audit Interni;
 - il corretto trattamento delle Non Conformità;
 - l'opportuna attuazione delle Azioni Correttive;
 - la diffusione a tutti i livelli aziendali della politica e degli obiettivi di Qualità;
 - l'adeguata formazione delle risorse umane per gli aspetti relativi alla Qualità;
 - alla Direzione il supporto necessario in fase di riesame periodico del Sistema Qualità.
 - la valutazione, l'aggiornamento e la creazione della modulistica aziendale.
- Gestisce i rapporti con l'Ente di certificazione preposto
- Assicura la gestione e la chiusura dei reclami pervenuti.

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE

- E' responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile;
- Gestisce gli acquisti per i materiali di consumo;

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- Effettua il controllo economico;
- Effettua la rendicontazione delle spese;
- E' responsabile della gestione amministrativa del personale;

RESPONSABILE ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI

- Effettua l'analisi del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Definisce le modalità di rilevazione del fabbisogno e ne predispone gli strumenti;
- Rileva i fabbisogni formativi e professionali;
- Gestisce le relazioni con le aziende/società su cui rilevare il fabbisogno;
- Definisce la strategia formativa;
- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/orientamento e di opportunità di finanziamenti
- Ricerca e valuta bandi
- Gestisce le relazioni con i partner

RESPONSABILE PROGETTAZIONE CORSI

- Esegue la progettazione di massima e di dettaglio delle attività formative;
- Definisce le metodologie, gli obiettivi, i contenuti formativi, le modalità di valutazione finale dell'intervento.
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l' area di competenza.
- Redige e gestisce la documentazione per la gestione della commessa;
- Pianifica le attività;
- E' responsabile del Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie e dei processi erogativi dei corsi;
- Mantiene le relazioni con il personale impegnato nelle attività, con i partecipanti;
- Effettua il Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi e ne valuta i risultati per identificare problematiche e opportunità di miglioramento.

Per le utenze speciali - Relazioni con il sistema sociale e produttivo locale

Per la realizzazione delle attività formative, la FLAG INTERNATIONAL Srl promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti con il sistema sociale e produttivo locale che comprende Università, Scuole, Aziende, Cooperative, Consorzi, Associazioni e

società di consulenza.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

FLAG INTERNATIONAL Srl adotta procedure specifiche e rigorose affinché gli ambienti della struttura siano puliti, accoglienti, sicuri, decorosi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza nelle strutture dell'Ente confortevole per gli utenti e per il personale. Gli ambienti di lavoro utilizzati sono conformi alle vigenti leggi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e successive modificazioni ed integrazioni).

I locali di cui dispone FLAG INTERNATIONAL Srl, di seguito indicati, rispondono ai requisiti previsti dalla Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio:

- spazi riservati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, accoglienza, servizi e luoghi comuni) dotati di PC per le attività di gestione/amministrazione, linea telefonica, fax, scanner, stampante, fotocopiatrice, connessione internet, servizi igienici per diversamente abili;
- n. 1 aula didattica per attività formativa attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);

Dichiarazione di impegno

FLAG INTERNATIONAL 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, indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica

La società, per il conseguimento ed il mantenimento di standard di qualità nell'erogazione dei servizi, prevede, con riferimento al ciclo di vita del progetto, la descrizione delle modalità operative, delle risorse e delle sequenze di attività da porre in essere. Per la corretta attuazione della gestione di progetto vengono sviluppate procedure, istruzioni operative e modulistiche tali da consentire un'uniformità di azione a tutte le risorse umane di progetto. L'analisi degli esiti delle attività di rilevazione ex ante, in itinere, ex post, consente di acquisire informazioni utili alla definizione e alla diffusione di prassi migliorative/innovative nelle attività di predisposizione ed erogazione di interventi formativi della FLAG INTERNATIONAL Srl.

Di seguito sono riportati i fattori di qualità relativamente ai processi formativi:

| DESCRIZIONE DEL PROCESSO | FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI | STANDARD DI QUALITÀ | STRUMENTI DI VERIFICA |
|---|---|--|---|-------------------------|
| Analisi dei fabbisogni formativi | Analisi partecipata Congruenza con le reali esigenze ed aspettative espresse | Numero di incontri realizzati Accuratezza e completezza dei dati raccolti | Almeno il 80% dei soggetti coinvolti esprime parere positivo sulle modalità di rilevazione del fabbisogno | Schede di rilevazione |
| Progettazione formativa | Rispondenza alle richieste del Committente Definizione puntuale e completa degli obiettivi formativi, dei contenuti e delle metodologie, della verifica e valutazione del progetto | N° progetti presentati/N° anomalie riscontrate | <10% di anomalie riscontrate durante la fase di progettazione | Rapporti Non Conformità |
| Erogazione e gestione dell'attività formativa | Servizio efficiente ed efficace | Partecipanti Iscritti/Partecipanti Attestati | almeno 80% | Attestati |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | Tasso di abbandono | < 20% | Riepilogo presenze |
| | | I tempi di erogazione del servizio | Rispetto della tempistica di progetto | Cronoprogramma delle attività |
| | Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta | 5 giorni definiti come tempo target di risposta | Rilevazione a campione dei tempi di risposta |
| | Flessibilità organizzativa/gestionale | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive | 5 giorni definiti come target di intervento | Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva |
| | Soddisfazione dei partecipanti | Percentuale di partecipanti soddisfatti | Almeno l'80% dei partecipanti si ritiene soddisfatto | Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso |

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Sono attivati dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi dei reclami forniscono alla Società indicatori utili ai fini della misurazione del livello del

servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione.

La FLAG INTERNATIONAL Srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti. La società si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo. Vengono analizzate le informazioni ricevute dai questionari dei corsi, dai risultati del monitoraggio, dalle segnalazioni del personale coinvolto nella gestione delle attività, dai reclami dei clienti.

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

- Per posta all'indirizzo via Bagno a Ripoli, 26 – 00146 Roma
- Per tel. al n. 06 48906985
- Per e-mail all'indirizzo amministratoreflag@gmail.com
- Tramite il portale web. www.flaginternationalsrl.eu
- Direttamente alla segreteria della Società.

Entro 15 gg successivi alla segnalazione, FLAG INTERNATIONAL Srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali azioni correttive adottate.

A tutela dell'utenza, FLAG INTERNATIONAL Srl s'impegna ad esplicitare le caratteristiche del percorso offerto con riferimento a:

- tempi di realizzazione
- finalità
- risorse professionali, strumentali e logistiche utilizzate
- competenze in esito
- modalità di realizzazione e di documentazione
- modalità di valutazione e certificazione

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta della qualità dell'offerta formativa della FLAG INTERNATIONAL Srl viene redatta e validata dalla Direzione della società in collaborazione con il Responsabile della qualità. L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi.

Diffusione

La carta viene diffusa al pubblico mediante:

- affissione nei locali della società,
- messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la sede della società;
- pubblicazione sul proprio sito internet www.flaginternationalsrl.eu

Revisione

La Carta della Qualità è sottoposta a riesame annualmente ed aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

Le procedure di revisione saranno attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del processo di gestione della Qualità e terranno conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione della società.

FLAG INTERNATIONAL Srl adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.