



# Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)



*Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,  
Istruzione e Politiche Sociali  
Servizio Politiche della Transnazionalità, della  
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo*



## **“Carta di Qualità dell’Offerta Formativa”**

### **1. LIVELLO STRATEGICO.**

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione della clientela e di tutte le parti interessate, l’organizzazione definisce come principi di riferimento della propria Politica della Qualità:

#### **Attenzione focalizzata al cliente**

L’ESE CPT di L’Aquila si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento,
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti,
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

In quest’ottica intende garantire:

- Tempestività, efficienza e professionalità nell’erogazione del servizio,
- Formazione professionale adeguata ai cambiamenti del mercato del lavoro
- Consulenza e area sicurezza

Per garantire ciò sono necessari:

#### **Approccio per processi.**

L’organizzazione identifica le diverse attività dell’organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L’organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

#### **Leadership**



# Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

## **Valutazione dei rischi e delle opportunità.**

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

## **Coinvolgimento del personale e degli stakeholder.**

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

## **Miglioramento.**

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO.**

- Aree di attività:

L'ESE-CPT L'AQUILA opera nel campo della progettazione e realizzazione degli interventi di formazione, informazione ed orientamento per il personale (LAVORATORI TECNICI E DATORI DI LAVORO) operante all'interno delle imprese di costruzione. Tali attività riguardano la formazione e la qualificazione tecnica del personale in attuazione della legislazione vigente e quant'altro richiesto sulla sicurezza nei cantieri.

Per rispondere al mercato della formazione ai fini della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro ed in particolare nel cantiere edile, l'ESE-CPT eroga corsi di formazione anche ai tecnici (ingegneri, architetti,

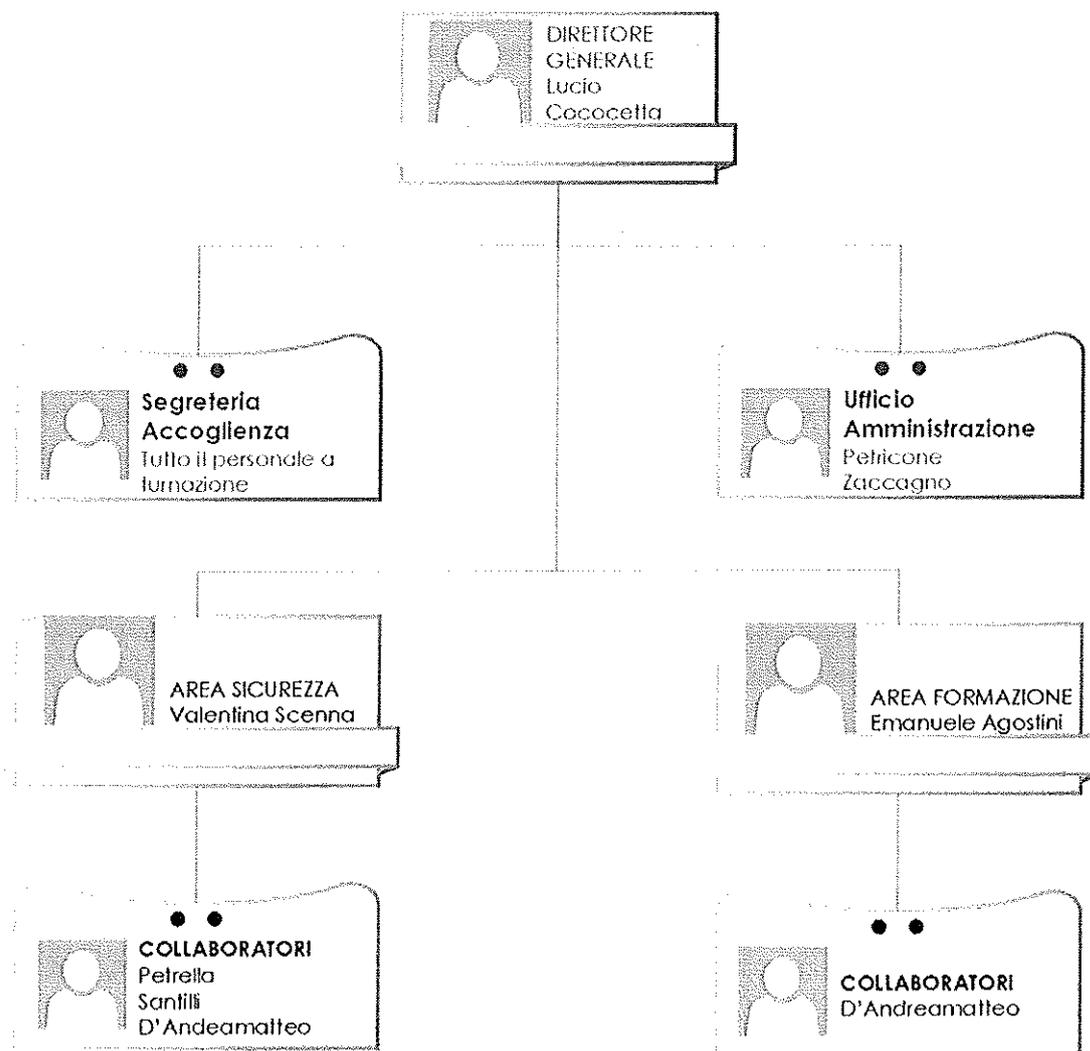


# Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)

geometri e periti) per il rilascio delle attestazioni di CSP-CSE, ed RSPP, in collaborazione con gli ordini professionali.

- dotazione di risorse professionali (Organigramma Aziendale)

Funzioni		Nominativo
DG	Direttore Generale	- Lucio Cococchetta
RSGQ	Responsabile del SGQ	- Lucio Cococchetta
HSE	Responsabile Sicurezza RSPP	- Emanuele Agostini
RDP	Responsabile di Processo	
	<b>Processi primari</b>	
	Area Formazione	- Emanuele Agostini
	Area Sicurezza Cantieri	- Valentina Scenna
	Responsabile Acquisti	- Lucio Cococchetta
	Responsabile Personale	- Lucio Cococchetta
	<b>Processi di supporto</b>	
	Gestione delle infrastrutture	- Lucio Cococchetta
	Gestione R.Gare	- Lucio Cococchetta
	Sviluppo Progettazione	- Emanuele Agostini





# Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)

- Dotazione di risorse professionali:

Il personale che lavora all'interno della scuola si compone di:

- personale interno come definito nell'organigramma. A ogni dipendente è associata una Scheda Individuale di Qualifica contenente le informazioni professionali che ne registra il curriculum e il percorso formativo seguito in azienda.;
- personale esterno in possesso dei requisiti di legge in base alla propria istruzione, addestramento, abilità qualificato in considerazione del titolo di studio, competenza ed esperienza relativamente alla attività da svolgere. A ogni professionista esterno è associata una Scheda Individuale di Qualifica contenente le informazioni professionali e in allegato il curriculum.

- Dotazione di risorse logistico - strumentali

L'ESE-CPT L'AQUILA ha individuato, fornito e mantiene in efficienza le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei servizi ai requisiti legati alla formazione erogata, la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. Le aule per la formazione, le apparecchiature, le attrezzature, i software utilizzati, sono scelti in modo da assicurare che essi siano di tipo appropriato ed adeguati alla loro funzione. La scelta e selezione vengono effettuate in sede di Riesame del SGQ da parte della Direzione. Tutte le attrezzature, mezzi e strumenti di produzione sono sottoposti a manutenzione preventiva che è gestita con il ricorso, quando necessario, a ditte esterne qualificate.

L'ESE-CPT L'AQUILA dispone di un aula multimediale con 15 postazioni in rete e con un sistema di video proiezione che sottopone a sistematici controlli.

Nella area laboratorio sono presenti macchine, attrezzature e opere provvisorie per la realizzazione dei corsi che prevedono la parte di pratica laboratoriale e l'acquisizione di competenze tecnico-pratiche.

### 3. LIVELLO OPERATIVO.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
GESTIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA	partecipazione ai corsi di formazione offerti	numero di partecipanti ai corsi offerti su totale imprese contattate	80÷90 %	rilevamento sul 100 %
GESTIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA	partecipazione a bandi di gara	rapporto fra il numero di progetti accettati e numero di bandi a cui si partecipa	45÷55 %	rilevamento sul 100 %
GESTIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA	tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione del corso	30 giorni	rilevamento sul 100 %
COSTUMER SATISFACTION	soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	≥ 80%	Rilevazione dei questionari effettuata a fine del corso
RESULTANZE EX-POST	efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto fra il numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	≥ 0,7%	Analisi della documentazione di progetto



## Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)

### 4. LIVELLO PREVENTIVO

- Disposizioni di garanzia a tutela di committenti e beneficiari.

La Scuola Edile misura e analizza costantemente la soddisfazione del cliente (studenti e imprese). Le fonti di informazione sulla soddisfazione del cliente sono:

- indagini con questionari di customer satisfaction;
- somministrazione (inizio, durante e fine corso) di questionari volti al rilevamento del livello di gradimento (corso e docente) e di efficacia delle azioni formative svolte;
- esecuzione dei test richiesti dalla normativa vigente per specifiche qualifiche professionali (es. RSPP, CSP-CSE, DIRIGENTI E ADDETTI AMIANTO...)
- reclami provenienti dai clienti relativamente ai servizi erogati;
- rilevazioni sul grado di fidelizzazione del cliente;
- rilevazioni sull'incremento del numero dei nuovi clienti.

L'analisi e l'elaborazione dei dati e delle informazioni estrapolate attraverso le indagini di cui sopra, sono utilizzate per il miglioramento continuo dei processi legati all'offerta formativa e alla sua attuazione. Tali dati rientrano fra i dati in ingresso al "Riesame del SGQ da parte della Direzione".

### 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA.

#### **- validazione della Direzione**

La direzione, nella persona del Direttore COCOCETTA Lucio ha validato la presente revisione della carta della qualità in sede di pre-Audit per il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015

(data e firma)

11/12/2017

#### **- validazione del Responsabile del Processo di gestione della qualità**

Il Responsabile del Processo di gestione della qualità, nella persona dell'Ing. Emanuele AGOSTINI, ha validato la presente revisione della carta della qualità in sede di pre-Audit per il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015

(data e firma)

11/12/2017

#### **- modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)**

Allo scopo di garantire la trasparenza dei confronti dei propri utenti/clienti, l'ESE-CPT L'AQUILA si impegna a consegnare una copia della Carta di Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dall'Ente.

La presente Carta verrà resa disponibile agli utenti/clienti che accedono alla nostra struttura mediante affissione in "bacheca" e diffusa inoltre sul sito aziendale [www.esectplaquila.it](http://www.esectplaquila.it), nella sezione certificazioni.

#### **- modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)**

La carta sarà aggiornata ad ogni mutazione sostanziale dell'organizzazione dell'ente e sottoposta comunque a revisione periodica a cadenza annuale in occasione degli audit di mantenimento della certificazione di qualità.



## Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)

### 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

#### ➤ RESPONSABILE DELLA DIREZIONE

Ha i compiti e le responsabilità affidategli dallo Statuto e dalle normative vigenti, rappresenta la società e risponde al C.d.A dei programmi attuati, delle risorse impiegate e dei risultati raggiunti.

- Ha l'obiettivo di verificare ed assicurare il raggiungimento degli obiettivi fissati nei tempi programmati, pianifica le attività, verifica ed ottimizza l'efficienza complessiva e delle singole funzioni, sovrintende ed indirizza la gestione del personale, sovrintende alla predisposizione dei reports economico/finanziari e dei bilanci, rappresenta la società di fronte ai terzi, approva le offerte, risponde del proprio operato al C.d.A. secondo le normative vigenti.
- Propone la partecipazione a bandi o la promozione di corsi di formazione presentate ai soggetti istituzionalmente legati alla scuola.
- Definisce e approva la Politica per la Qualità dell'Azienda e la riesamina sistematicamente nel Riesame Della Direzione.
- Riesamina periodicamente il Sistema di Gestione per la Qualità.
- Approva tutta la documentazione del SGQ dell'Impresa (Manuale e procedure).

#### ➤ RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- Ha l'obiettivo di determinare le linee guida, gli indirizzi e gli obiettivi dell'Organizzazione e la distribuzione delle risorse necessarie per il conseguimento degli stessi obiettivi. Approva le proposte di partecipazione a bandi o di promozione attività formative presentate dal Direttore.

#### ➤ AMMINISTRAZIONE

- Ha l'obiettivo di tenere la contabilità dell'ente nel rispetto delle normative in materia; ha il compito di elaborare specifici reports analitici, budget e di redigere il bilancio annuale.
- Gestisce i rapporti con gli interlocutori fiscali, tributari e del lavoro; cura la gestione amministrativa dei dipendenti.
- Intrattiene i rapporti con le banche se a ciò autorizzato. Riferisce direttamente alla D.G.
- Individua leggi di finanziamento per l'attività della società.
- Ha l'obiettivo di ottimizzare le risorse economiche e finanziarie attraverso le attività specifiche di reporting, budgeting, controllo costi, pianificazione investimenti.
- Fanno capo all'Amministrazione tutte le procedure di rendicontazione e di incasso sia per lavori svolti verso Enti Pubblici che verso privati.

#### ➤ RESPONSABILE ACQUISTI

- Predisporre l'Albo Fornitori Qualificati per tutti i prodotti/servizi acquistati che hanno impatto sulla qualità del servizio erogato al committente.
- Seleziona i professionisti (consulenti, docenti e tutor) sulla base dei curricula professionali, raccolti nell'albo dei consulenti qualificati in accordo con i parametri minimi di qualifica definiti in sede di progettazione.
- In caso di approvvigionamento delle aule diverse dalle sedi didattiche chiederà una dichiarazione sull'idoneità della aule secondo quanto previsto dal decreto legislativo 626/94 e successive modificazioni ed integrazioni e tutte le leggi vigenti.
- Approva le Richieste di Approvvigionamento provenienti dai Coordinatori.

#### ➤ PROGETTAZIONE SERVIZI



## Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)

- Individua le esigenze implicite esplicite del committente (richiesta di formazione, bando di gara) necessarie alla progettazione.
- Approva gli elementi di ingresso alla progettazione dopo essersi assicurato della loro completezza e chiarezza.
- Predisporre il piano di progetto definendo responsabilità, modalità di riesame, verifica e validazione, tempistica e risorse, interfacce tecniche.
- È responsabile dei risultati della progettazione e delle attività di verifica, riesame e validazione.
- Coordina e controlla la progettazione (interna ed esterna) ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi.
- Supporta l'amministrazione nella rendicontazione e gestione dei pagamenti.
- Definisce e gestisce i rapporti formali con il cliente provvedendo direttamente alla misurazione della soddisfazione del cliente e registrando gli incontri, quando possibile, nel Verbale di Riunione.

### ➤ COORDINATORE EROGAZIONE SERVIZI

- Predisporre il piano di erogazione del servizio definendo responsabilità, tempistica e risorse.
- Definisce e gestisce i rapporti formali con il cliente provvedendo direttamente alla misurazione della soddisfazione del cliente e registrando gli incontri, quando possibile, nel Verbale di Riunione.
- Coordina e controlla le attività pianificate e il conseguimento degli obiettivi.
- Assicura la realizzazione delle attività di servizio sul singolo progetto.
- Assicura il rispetto dei costi di erogazione delle attività di servizio.
- Assicura la gestione dei Docenti per i servizi legati alla formazione.
- Supporta l'amministrazione nella rendicontazione e gestione dei pagamenti.
- Supervisiona e coordina l'erogazione dei servizi di formazione svolta dai Docenti e dai Tutor, sui progetti a lui assegnati.
- Effettua i controlli preliminare, in itinere e i controlli finali per prevenire l'insorgere di NC.



## **SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ' Certificato N°118/05**

*Si certifica che il Sistema di Gestione per la Qualità di*

### **Ente Paritetico Unificato per la Formazione, la Sicurezza e la Salute della Provincia di L'Aquila (Ese - Cpt L'Aquila)**

*S.S. 80 km 9, N. 61 – Loc. S. Vittorino - 67100 L'Aquila (AQ)*

*è conforme alla norma*

**UNI EN ISO 9001:2015**

*Questa certificazione è valida nell'unità operativa di*

*S.S. 80 km 9, N. 61 – Loc. S. Vittorino - 67100 L'Aquila (AQ)*

*nel seguente campo di applicazione*

- **Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale e formazione per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.**
- **Erogazione di servizi di consulenza tecnica ai fini di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro nei cantieri edili.**
- **Asseverazione dei sistemi di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro**

**Sett. IAF 37-34-35**

*Data di rilascio 22/12/2014*

*Data di emissione corrente 06/03/2019*

*Data di scadenza 20/12/2020*

**Obiettivo Qualità S.r.l.**

**Giuliana Zaccagnini**

*Il presente certificato è soggetto al rispetto del Regolamento di Certificazione di Obiettivo Qualità S.r.l.*

*La sua validità è subordinata a sorveglianza periodica annuale e al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale.*

*Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare l'indirizzo e-mail [info@obiettivog.it](mailto:info@obiettivog.it).*

Obiettivo Qualità Srl  
Via D. Zeppilli, 62  
63900 Fermo (FM)  
Sito web [www.obiettivog.it](http://www.obiettivog.it)  
e-mail: [info@obiettivog.it](mailto:info@obiettivog.it)



SGQ N. 121A  
SGA N. 060D  
SCR N. 036F  
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento  
EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC  
Mutual Recognition Agreements