



quadrifor

ISTITUTO BILATERALE  
PER LO SVILUPPO DELLA  
FORMAZIONE DEI QUADRI  
DEL TERZIARIO

## CARTA DELLA QUALITA'





## 1 - LIVELLO STRATEGICO

### 1.1 SCOPO

La Carta della Qualità dell' Istituto Quadrifor si pone l'obiettivo di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e trasparenza. E' un documento di informazione che Quadrifor utilizza sia per le proprie risorse interne, sia per i propri clienti.

### 1.2 PRESENTAZIONE DI QUADRIFOR

Quadrifor è l'Istituto Bilaterale per lo sviluppo della Formazione dei Quadri del Terziario, Distribuzione, Servizi.

Esso si realizza con l'intesa contrattuale sottoscritta da Confcommercio, Filcams CGIL, Fisascat CISL, Uil Tucs UIL (art.116 del CCNL 2008). L'attività dell'Istituto è in pieno sviluppo.

Quadrifor opera proprio al fine di realizzare al meglio la partecipazione delle aziende e dei Quadri iscritti alle finalità di sviluppo, attraverso la partecipazione attiva, la realizzazione di corsi, seminari, convegni, ed altre iniziative funzionali alla formazione e sviluppo professionale dei Quadri.

La sede nazionale è in Via Cristoforo Colombo, 137 - 00147 Roma – tel. 06/5744304-305 – fax 06/5744314.

La struttura è composta da:

- ✓ Assemblea dei soci
- ✓ Consiglio Direttivo
- ✓ Collegio dei Revisori
- ✓ Presidenza
- ✓ Direttore
- ✓ Responsabile area Erogazione corsi, Sistemi informativi e Sicurezza
- ✓ Responsabile area formazione/Studi e Ricerche
- ✓ Responsabile Amministrazione e Bilancio

### 1.3 MISSION

L'Istituto progetta e realizza interventi formativi rivolti ai Quadri con l'obiettivo di orientare le Aziende e gli stessi Quadri nella scelta di progetti formativi e di percorsi professionali coerenti con le esigenze formative, inoltre Quadrifor realizza convenzioni con gli Enti di Formazione per facilitare l'accesso di Quadri alla formazione, dal punto di vista economico e dei risultati; realizza corsi mirati alla "formazione a distanza" dei Quadri e sussidi multimediali per l'autoapprendimento ed eventi



formativi; pubblica annualmente un catalogo per la formazione dei Quadri iscritti in collaborazione con scuole e centri di formazione.

L'Istituto informa i propri iscritti sulle iniziative e le attività formative, attraverso:

- ✓ il sito internet
- ✓ il catalogo formativo dei corsi
- ✓ le newsletter
- ✓ le ricerche
- ✓ le proprie iniziative sul territorio

Inoltre, Quadrifor promuove: la formazione erogata dalle scuole del proprio circuito per le aziende associate; la ricerca allo scopo di evidenziare i trend reali di cambiamento dei processi lavorativi nel terziario, il ruolo dei Quadri, le nuove competenze emergenti; la diffusione di convegni, seminari/eventi formativi allo scopo di ampliare le conoscenze e le competenze dei Quadri e delle Aziende iscritte; il confronto con quanto avviene in altri paesi nel campo della formazione continua dei Quadri, con riferimento alle leggi, alle strutture costituite ed alle risorse dedicate.

#### 1.4 OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità dell' Istituto Quadrifor è un documento di garanzia per i propri clienti ed è 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, essa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- ✓ la ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- ✓ l'aggiornamento continuo delle tematiche e delle metodologie formative
- ✓ l'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- ✓ l'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- ✓ la promozione e diffusione delle attività istituzionali
- ✓ lo sviluppo del "network" della conoscenza".

Per il conseguimento della Mission, Quadrifor si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei destinatari. In tal senso l'Istituto ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; il Direttore, quale responsabile della struttura, si impegna a diffondere la propria Politica della Qualità a tutte le risorse interne.



## 2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Istituto Quadrifor realizza le sue attività con l'obiettivo di supportare lo sviluppo professionale dei Quadri. Quadrifor cura l'organizzazione, la pubblicazione e la gestione di un Catalogo annuale di corsi/percorsi formativi per le Aziende ed i Quadri, sia in aula che "a distanza" (e-learning) in collaborazione con un importante network di scuole di formazione di livello nazionale ed internazionale in diverse aree di seguito elencate:

- ✓ PERCORSI TECNICO/MANAGERIALI;
- ✓ GESTIRE SE STESSI;
- ✓ GESTIRE IL TEAM;
- ✓ GESTIRE I PROCESSI:
  - *Project Management*
  - *Modelli e strumenti per la gestione dell'impresa*
  - *Organizzazione e qualità*
- ✓ GESTIRE IL BUSINESS:
  - *Acquisti*
  - *Amministrazione, Finanza e Controllo di gestione*
  - *Internazionalizzazione dei mercati*
  - *Marketing, Vendite e Gestione della funzione commerciale informatica*

Il Catalogo Corsi Quadrifor è uno strumento indispensabile per gli Iscritti che intendono potenziare le proprie competenze professionali e culturali. Le attività formative, la cui partecipazione è completamente gratuita, vengono erogate da Scuole di formazione altamente specializzate, con una concreta esperienza sui temi di interesse dei Quadri del Terziario e una elevata capacità di proporre esperienze di apprendimento innovative. Le sedi di attuazione delle attività, inoltre, sono individuate in base alla provenienza territoriale degli Iscritti, al fine di facilitare la partecipazione.

Ogni anno, per la realizzazione del Catalogo, Quadrifor elabora un'accurata analisi quantitativa e qualitativa sugli andamenti dell'anno precedente. In particolare viene rilevato l'interesse espresso verso ogni attività proposta, quale indicatore della potenziale rispondenza della tematica ai bisogni formativi degli Iscritti, e vengono elaborati i risultati dei questionari di gradimento raccolti a fine corso. L'analisi mira a ricomporre il quadro delle coerenze tra necessità di professionalizzazione dei Quadri, scelte formative operate dall'Istituto e qualità dell'offerta a catalogo. Su tale base si fondano le decisioni per l'annualità successiva.



Le aree di intervento del Catalogo sono il frutto di anni di esperienza nel settore della formazione, sia da parte dell'Istituto che delle Scuole del circuito.

L'Istituto svolge la propria attività anche attraverso la realizzazione di progetti di Formazione Finanziata.

## 2.2 RISORSE PROFESSIONALI

L'Istituto Quadrifor si avvale, per l'elaborazione dell'offerta formativa, di scuole di formazione del proprio circuito, con l'utilizzo dei suoi docenti, le prestazioni dei quali sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Inoltre, per tutti gli altri processi aziendali, Quadrifor si avvale di personale interno ed esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

## 2.3 RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Le risorse logistico-strumentali che utilizza Quadrifor per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono identificate nei locali facilmente accessibili e dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Tutta la struttura è conforme al D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

## 3 - LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'Istituto Quadrifor 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. Vengono rilevati e verificati gli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità** gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- **Standard di qualità** gli obiettivi di qualità che l'Istituto si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;



- **Strumenti di verifica** le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

#### 4 - LIVELLO PREVENTIVO

##### 4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI

L'Istituto Quadrifor assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti utenti.

Esso 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 attraverso i seguenti canali:

- **Posta** – Via Cristoforo Colombo, 137 – 00147 Roma;
- **Fax:** 06-5744314;
- **E-mail:** [info@quadrifor.it](mailto:info@quadrifor.it);
- **Direttamente** ai Responsabili Quadrifor.

Entro 20 giorni successivi alla segnalazione l'Istituto Quadrifor comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

#### 5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Quadrifor si impegna a diffondere la presente Carta della Qualità con affissione nelle aule e pubblicazione sul sito aziendale [www.quadrifor.it](http://www.quadrifor.it).

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

#### 6 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

##### 6.1 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Tra quelle svolte dal Responsabile del processo di direzione sono state dall'Istituto ritenute più rilevanti, ai fini della pianificazione degli interventi di sviluppo professionale, le seguenti attività:

- 1) selezionare il personale e valutarne annualmente le prestazioni e predisporre il Piano di sviluppo professionale;
- 2) definire la Politica per la Qualità e le strategie organizzative e di sviluppo;



- 3) individuare gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi per il miglioramento del servizio;
- 4) predisporre il funzionigramma per l'approvazione degli organi preposti;
- 5) promuovere l'immagine dell'Istituto;
- 6) predisporre il bilancio preventivo e consuntivo per l'approvazione degli organi preposti;
- 7) definire le risorse professionali e finanziarie da dedicare alle attività dell'Istituto;
- 8) definire gli approvvigionamenti di beni e servizi e gestire il relativo processo.
- 9) Analisi dei Rischi Operativi
- 10) Analisi del contesto in cui opera l'Istituto

#### **6.2 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO ECONOMICO/AMMINISTRATIVO**

Tra quelle svolte dal Responsabile del processo di gestione economico-amministrativo sono state dall'Istituto ritenute più rilevanti, ai fini della pianificazione degli interventi di sviluppo professionale, le seguenti attività:

- 1) assicurare la correttezza degli aspetti economico/finanziari e la redazione del bilancio preventivo e consuntivo in base alle indicazioni del Direttore e della Presidenza;
- 2) assicurare la correttezza degli aspetti fiscali/legali dell'attività dell'Istituto.
- 3) rendicontare le attività formative in collaborazione con il Responsabile della Formazione e Studi e del processo di Erogazione dei servizi;
- 4) gestire le attività ed i processi amministrativi e contabili relativi agli acquisti di beni e servizi;
- 5) gestire i rapporti con gli istituti bancari e assicurativi;
- 6) gestire le verifiche periodiche del Collegio dei Revisori;
- 7) assicurare la corretta gestione di rapporti con la società di consulenza;
- 8) verificare la correttezza delle quote contributive degli Iscritti con le risorse che collaborano nel processo;
- 9) garantire la qualità inerente al proprio processo;

#### **6.3 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEI PROGRAMMI FORMATIVI**

Tra quelle svolte dal Responsabile del processo di definizione dei programmi formativi sono state dall'Istituto ritenute più rilevanti, ai fini della pianificazione di interventi di sviluppo professionale, le seguenti attività:

1. effettuare l'analisi generale dei fabbisogni formativi degli iscritti;



2. ricercare e valutare bandi di progetti, richieste, offerte relativamente ai fabbisogni degli iscritti;
3. realizzare studi e ricerche sul ruolo e le competenze dei Quadri del terziario;
4. progettare, in coordinamento con il Direttore, le attività relative all'offerta formativa di Quadrifor, sulla base delle esigenze rilevate;
5. valutare l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
6. valutare l'offerta formativa delle Società presenti sul mercato;
7. esaminare e formalizzare le offerte formative;
8. monitorare gli andamenti e garantire la qualità inerente al proprio processo.

#### 6.4 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tra quelle svolte dal Responsabile del processo di erogazione dei servizi sono state dall'Istituto ritenute più rilevanti, ai fini della pianificazione di interventi di sviluppo professionale, le seguenti attività:

- 1) assicurare il corretto funzionamento delle piattaforme relative ai processi gestiti;
- 2) curare la redazione della documentazione per l'erogazione delle attività formative, ed il corretto inserimento nelle piattaforme;
- 3) pianificare le attività formative in collaborazione con il Responsabile della Formazione e Studi ed il Direttore;
- 4) assicurare un positivo rapporto con le scuole di formazione del circuito;
- 5) mantenere i rapporti con gli iscritti;
- 6) effettuare il monitoraggio dei questionari valutativi;
- 7) gestire le risorse che collaborano nei processi;
- 8) gestire la qualità inerente al proprio processo.
- 9) assicurare la certificazione annuale del Sistema gestione qualità.

Roma, 03/02/2020

Il Direttore

Ilaria Di Croce