

**FLA TRAINING S.r.l.s.**  
**Via Cerreto di Spoleto n. 27**  
**00181 Roma**  
**C.F. e P.IVA: 14783851000**

## **CARTA DELLA QUALITA'**

### **1 – LIVELLO STRATEGICO**

La Carta della Qualità della FLA Training S.r.l.s. si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che la FLA Training S.r.l.s. utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

#### **1.1 MISSION**

La FLA Training S.r.l.s. è una società costituita il 26/04/2018, con sede legale in Roma, alla Via Cerreto di Spoleto n. 27.

È un'istituzione culturale autonoma che ha elaborato un progetto di formazione rivolto ad offrire al sistema economico, produttivo e istituzionale, innovativi e qualificati risultati nel settore scientifico, della ricerca e della formazione. Offre infatti un modello formativo avanzato, orientato a trasmettere non soltanto conoscenze ma ad "allenare alla flessibilità" giovani che possano diventare protagonisti del proprio futuro.

I punti fermi del modello della FLA Training S.r.l.s. sono la didattica e il collegamento con le imprese.

La didattica della FLA Training S.r.l.s. prevede:

- attività di formazione professionale nell'ambito della formazione superiore, continua ed orientamento sia finanziata che privata nell'ambito dei settori: estetica ed acconciatura, marketing, promozione/pubblicità, distribuzione commerciale, lingue estere, informatica, servizi socio – educativi, turismo, sicurezza;
- pratica attenta e rigorosa in termini di: analisi del fabbisogno, progettazione di interventi formativi ed orientativi, esecuzione delle azioni formative, monitoraggio delle attività e "follow up", coordinamento, valutazione, qualifica dei formatori/facilitatori volta a garantire l'efficienza delle risorse interne, in raccordo con Regione Lazio, Università, stage aziendali, sistema territoriale di imprese;
- prove di ammissione all'ingresso degli allievi;
- un corpo docente di prestigio, proveniente, oltre che dal mondo accademico anche da esperienze professionali di alto livello;
- studio intensivo delle lingue straniere e dell'informatica;
- servizio di orientamento per gli studenti delle scuole superiori;
- assistenza da parte di tutor qualificati durante tutto il percorso di studi e il tirocinio/stage.
- seminari, dibattiti e confronti su tematiche di rilievo che integrano gli insegnamenti dell'anno accademico.

La FLA Training S.r.l.s. svolge quindi attività di progettazione ed organizzazione formativa finalizzata anche alla partecipazione a bandi pubblici e programmi europei, sia a livello nazionale che transnazionale, nell'ambito dei settori sopra specificati operando attraverso una pratica attenta e rigorosa in termini di analisi del fabbisogno, progettazione di interventi

formativi ed orientativi, esecuzione delle azioni formative, monitoraggio delle attività e “follow up”, coordinamento valutazione, qualifica dei formatori/facilitatori volta a garantire l’efficienza delle risorse interne , in raccordo con le Istituzioni pubbliche, Università, stage e sistema territoriale dell’imprese.

## **1.2 Obiettivi ed impegni**

La Carta della Qualità della FLA Training S.r.l.s. è un documento di garanzia per i propri utenti dell’area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la FLA Training S.r.l.s. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per la FLA Training S.r.l.s. 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 di 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 FLA Training S.r.l.s. si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti.

## **1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta.**

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la FLA Training S.r.l.s. 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 Coordinatore affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

## **2 – LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti**

L’attività formativa svolta dalla FLA Training S.r.l.s. è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l’orientamento
- Ideazione e progettazione formativa
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/ attestazioni

- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

- **Formazione superiore**, che comprende la formazione post obbligo formativo, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **Orientamento**, sviluppo delle potenzialità, supporto nei processi di scelta, visione processuale e consapevolezza della necessità della continuità dell'azione ed idea di formazione permanente. Sviluppo di diagnosi psico – attitudinali inerenti le potenzialità centrate sulle capacità e sulle motivazioni. Attuazioni di azioni formative, spunti di riflessione e varie forme di consulenza individuale.

## **2.2 Le risorse professionali**

La FLA Training S.r.l.s. si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che di collaboratori e 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 FLA Training S.r.l.s. 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 FLA Training S.r.l.s. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

## **2.3 Le risorse logistico-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la FLA Training S.r.l.s. 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 multimediali, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

## **3 – LIVELLO OPERATIVO**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi la FLA Training S.r.l.s. 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 nell'utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio

**FLA TRAINING S.r.l.s.**  
**Via Cerreto di Spoleto n. 27**  
**00181 Roma**  
**C.F. e P.IVA: 14783851000**

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 FLA Training S.r.l.s. 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

<b>Attività</b>	<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti – beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Risultanza ex-	Soddisfazione	Valutazione	Media generale	Questionari di

post	dei partecipanti ai corsi	positiva espressa tramite questionario	del gradimento segnato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Gradimento
Risultanze ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
Risultanze ex-post	Risultanze occupazionali	Rispondenza ai requisiti di risultato	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali, dossier annuale di accreditamento

#### **4 –LIVELLO PREVENTIVO**

##### **4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti**

La FLA Training S.r.l.s. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La FLA Training S.r.l.s. 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 all'indirizzo di Via Cerreto di Spoleto n. 27 - 00181 Roma
- Per fax al numero 06 78345510
- Per e-mail all'indirizzo: info@flatraining.it
- Direttamente al coordinatore del corso

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la FLA Training S.r.l.s. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

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

##### 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
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane

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

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/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

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.

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

## **6 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

Inoltre allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, FLA Training S.r.l.s. si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla stessa l'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito [www.flamedical.it](http://www.flamedical.it)

La Carta Qualità viene revisionata e validata annualmente dalla Direzione.

Roma 10/09/2024

FLA Training S.r.l.s.

L'Amministratore Unico