

CARTA DELLA QUALITA'

APPENDICE RELATIVA ALLE ATTIVITA' DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

1 - LIVELLO STRATEGICO

A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza è una associazione apolitica e apartitica senza scopo di lucro che promuove la Sicurezza sul Lavoro in diversi ambiti.

1.1 Mission

A.n.fo.s. - è associazione costituita nel 2007.

A.n.fo.s. può essere annoverata tra le associazioni sindacali firmatarie di CCNL maggiormente rappresentative delle categorie di lavoratori e professionisti ad essa iscritti, sia ove si faccia riferimento al numero degli associati, sia con riferimento alle peculiarità delle mansioni da loro svolte, sia per la capillare distribuzione delle Sedi territoriali distribuite su tutto il territorio nazionale.

Da settembre 2014 Anfos è ente confederato Confisal – Confederazione generale dei sindacati autonomi dei lavoratori.

A.n.fo.s. è inserita nell'elenco pubblicato dal Ministero dello Sviluppo Economico, delle Associazioni Professionali che rilasciano l'Attestato di Qualità ai sensi della Legge n. 4/2013 in tema di professioni non ancora organizzate in Ordini o Collegi.

A favore dei soggetti formatori promuove:

- attività di informazione, studio e ricerca
- convegni e seminari
- interventi di sensibilizzazione e sviluppo in merito alla sicurezza sul lavoro
- collabora con enti pubblici e privati per la valorizzazione dei processi formativi

L'attività formativa di A.n.fo.s. annovera 3013 formatori, 1423 Sedi territoriali periferiche – che a loro volta occupano oltre 3000 dipendenti – e 400 soci iscritti tra formatori, Rspp e Aspp.

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità di A.n.fo.s. - Nazionale Formatori per la Sicurezza è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che l'associazione si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo ed informativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative.

In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- raggiungimento di servizi formativi ed informativi con uno standard sempre più elevato;
- raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove proposte formative;
- soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione ed informazione;
- aumento della capacità erogativa.

La Carta della Qualità di A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un 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 A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'associazione; il consiglio direttivo, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle assemblee.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà il consiglio direttivo nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi offerti

L'attività formativa svolta da A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza così articolata:

- Analisi dei fabbisogni
- Ideazione e progettazione formativa
- Erogazione
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le attività riguardano:

1. **Coordinare** ed unificare le singole iniziative dei professionisti che svolgono attività nel settore della formazione, informazione ed orientamento in tema di salute, sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, nonché dei responsabili e degli addetti ai servizi di prevenzione e protezione, allo scopo di fornire agli associati tutte le informazioni e l'assistenza necessaria al fine di migliorarne la professionalità, nell'ambito del campo delle attività sopra specificate.

2. **Rappresentare**, promuovere, orientare e tutelare gli interessi dei formatori, dei responsabili e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, nonché delle

loro rispettive forme associate nelle opportune sedi istituzionali, riguardo trattative aventi per oggetto lo scopo dell'Associazione.

3. **Intraprendere** ogni azione tesa alla professionalizzazione ed alla sensibilizzazione degli associati nell'ambito della dialettica attorno alla legislazione ed ogni altra iniziativa a tutela delle condizioni di lavoro, della salute e dell'integrità fisica dei lavoratori; non ultimo, ottenere tutte le informazioni relative all'attività professionale in generale ed agli standard qualitativi richiesti ai propri iscritti.

2.2 Le risorse professionali

A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza si avvale, per lo svolgimento delle proprie attività, di collaboratori e di professionisti nel settore della Sicurezza sul lavoro.

A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza 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, A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza per erogare la propria attività sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza utilizza le nuove tecnologie disponibili per promuovere e portare avanti la sua Mission.

3 - LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo, A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza 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 formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi 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 A.n.fo.s. – Associazione Nazionale Formatori della Sicurezza 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

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 giorno lavorativo	Sistema di registrazione delle informazioni
Soddisfazione	% grado di soddisfazione	72%	Questionario
Tempo di gestione dei reclami	Numeri di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 70% dei reclami risolti in 15 giorni	Scheda di rivelazione della non conformità

4 - LIVELLO PREVENTIVO

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

A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo.

A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza 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 degli utenti si esplica quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

per posta all'indirizzo:

- A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza Via Arturo Toscanini Snc, 00061 Anguillara Sabazia (RM) Tel. 069962704
- per e-mail all'indirizzo info@anfoss.org

Entro 30 gg successivi alla segnalazione A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

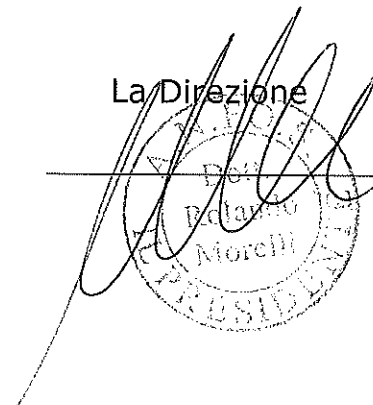
Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti, A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che usufruiscono di qualsiasi servizio organizzato da A.n.fo.s. - Associazione Nazionale Formatori per la Sicurezza.

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.anfos.org.

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

La Direzione



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "ANFOS" at the top, "PRESIDENTE" at the bottom, and "Balduino Morelli" in the center. A horizontal line is drawn across the signature and the stamp.