

# CARTA DELLA QUALITA'

## Presentazione aziendale

Denominazione: **B.I.C. Omega S.r.l.**

Sede legale: **Zona Industriale 64010 Ancarano (TE)**

Sito: **www.bicomega.it**

Anno di fondazione: **1987**

Il Bic Omega S.r.l. è una società che progetta, organizza e gestisce corsi di formazione professionale ai sensi del DM 166 del 25/05/2001.

Da Ottobre 2000 il Bic Omega è certificato da DNV Italia relativamente alla norma UNI EN ISO 9001 e da dicembre 2003 anche ISO 9001:2000 per la "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale" e da novembre 2010 con la nuova UNI EN ISO 9001:2008.

Il Bic Omega S.r.l., solo presso la sede legale (Ancarano – TE), si occupa anche creazione di nuove imprese ed assistenza nella fase di avvio mediante fornitura di spazi attrezzati (incubatori), consulenza manageriale e gestionale, consulenza nella richiesta di finanziamenti a valere su fondi pubblici, Progettazione e Design con laboratorio CAD/CAM.

Il BIC Omega, organismo di formazione che progetta e gestisce corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo, e non finanziati, ha ottenuto l'accreditamento in quattro regioni italiane:

30 Agosto 2002 – la **Regione Marche**, in conformità con il DGR n. 62 del 17/01/2001 e il DGR n. 2164 del 18/09/2001, conferisce al B.I.C. Omega l'**accreditamento** delle sedi formative site nella Regione per l'erogazione di attività di formazione professionale. Rinnovato con DDS n° 534 del 12 settembre 2005.

30 Ottobre 2003 – la **Regione Abruzzo**, in conformità con il DM 166/2001 e delle deliberazioni GR n. 1277 del 27.12.2002 e n. 49 del 5.2. e successive deliberazioni di proroga conferisce al B.I.C. Omega l'**accreditamento** delle sedi formative site nella Regione per l'erogazione di attività di formazione professionale.

18 Dicembre 2003 – la **Regione Umbria**, in conformità con la DD n. 10758 del 27/11/2003, conferisce al B.I.C. Omega l'**accreditamento** delle sedi formative site nella Regione per l'erogazione di attività di formazione professionale. Rinnovato con Determinazione Dirigenziale n° 2719 del 31 marzo 2006.

9 Novembre 2004 – la **Regione Lazio**, in conformità con la DGR 1510/2002, conferisce al B.I.C. Omega l'**accreditamento** delle sedi formative site nella Regione per l'erogazione di attività di formazione professionale.

Il Bic Omega S.r.l. è orientata al mercato, grazie allo sviluppo della capacità di lettura, interpretazione e documentazione dei bisogni del cliente. Ciò viene garantito attraverso la corretta identificazione e

soddisfazione delle esigenze del cliente incentivando la comunicazione, stabile e continuativa con lo stesso, al fine di :

- ottenere informazioni sui requisiti di qualità richiesti per i servizi richiesti;
- valutare la capacità dell'azienda di rispondere efficacemente alle esigenze dei clienti;
- svolgere attività di anticipazione rispetto ai concorrenti.

Tutta la Società è pertanto impegnata a perseguire i seguenti **obiettivi**:

- rispondenza alle esigenze dell'organizzazione e dei clienti;
- soddisfacimento dei requisiti richiesti attraverso l'impegno costante e comune;
- attuazione da parte di tutto il personale delle procedure assegnate,
- verifiche di adeguatezza al fine di riesaminare e migliorare le procedure individuate.

E' inoltre impegnata a perseguire gli **obiettivi quantitativi e misurabili** che annualmente vengono definiti e resi noti (comunicazione ed affissione in bacheca).

La direzione è impegnata nella definizione e diffusione della politica della qualità dell'azienda a tutti i livelli dell'organizzazione mediante affissione in bacheca, convocazione di riunioni e seminari informativi e mediante pubblicazione sul sito web.

## **Informazioni generali sui servizi formativi offerti dal Bic Omega S.r.l.**

**Committenti:** Amministrazioni Nazionali, Regionali e Provinciali; clienti privati.

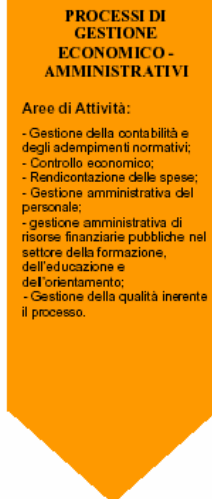
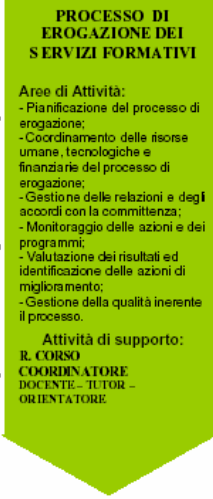
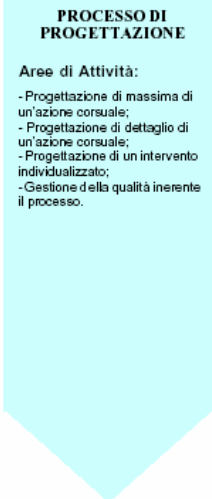
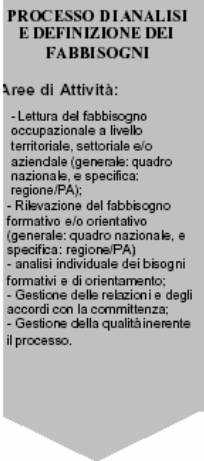
**Beneficiari:** Soggetti disoccupati o inoccupati, soggetti occupati.

**Servizio:** Il Bic Omega è in grado di curare la progettazione e la realizzazione di corsi di formazione professionale nei seguenti settori:

- ICT
- Ingegneria meccanica avanzata
- Marketing turistico
- Internazionalizzazione, telemedicina, energetica (nuovi settori di sviluppo)

## **Sistema Organizzativo**

**Risorse professionali:** Il sistema organizzativo del Bic Omega è strutturato per processi come riportato nell'organigramma di seguito:



**C  
L  
I  
E  
N  
T  
E**

**C  
L  
I  
E  
N  
T  
E**

Nell'erogazione del proprio servizio formativo il Bic Omega si avvale delle seguenti risorse professionali dislocate nelle diverse sedi operative disponibili nelle varie regioni:

<b>Numero</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Competenze</b>
2	Responsabile <b>PROCESSO DI DIREZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;</li> <li>- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</li> <li>- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;</li> <li>- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;</li> <li>- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;</li> <li>- Gestione della qualità inerente tutti i processi.</li> </ul>
3	Responsabile <b>PROCESSO PROGETTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di massima di un'azione corsuale;</li> <li>- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;</li> <li>- Progettazione di un intervento individualizzato;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>
3	Progettista	
3	Responsabile <b>PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;</li> <li>- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;</li> <li>- Definizione della strategia formativa;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
5	Responsabile <b>PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;</li> <li>- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>
5	Coordinatore	
5	Orientatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza,</li> <li>- erogazione dei servizi orientativi (informazione, formazione, consulenza).</li> </ul>
30	Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;</li> <li>- erogazione della formazione;</li> <li>monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.</li> </ul>
7	Tutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo;</li> <li>- progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;</li> <li>- analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;</li> <li>- relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.</li> </ul>
5	Responsabile <b>PROCESSI ECONOMICO - AMMINISTRATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;</li> <li>- Controllo economico;</li> <li>- Rendicontazione delle spese;</li> <li>- Gestione amministrativa del personale;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>
13	Personale non docente (amministrativo)	
1	Responsabile Sistema Qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisione, controllo, gestione del sistema qualità aziendale.</li> </ul>
2	Responsabile accreditamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione, gestione, monitoraggio del sistema di accreditamento regionale.</li> </ul>

## Risorse logistico strumentali

Il Bic Omega dispone delle seguenti sedi operative ciascuna delle quali fornite di una o più aule teoriche e laboratori informatici dislocati sul territorio di propria competenza e a norma delle leggi vigenti ed attrezzati con postazioni di lavoro e strumenti correlati all'evoluzione tecnologica:

➤ **Sede operativa Regione Abruzzo**

Zona Industriale, snc - 64010 Ancarano (TE)

Tel. 0861/80561 Fax. 0861/86246 Mail [bicomega@bicomega.it](mailto:bicomega@bicomega.it) Sito [www.bicomega.it](http://www.bicomega.it)

Orari: dal lun. al ven. 9.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30

➤ **Sede operativa Regione Marche**

Via Salaria, 166 - 63031 Castel di Lama (AP)

Tel. 0736/811020 Fax. 0861/811020 Mail [bicomega@bicomega.it](mailto:bicomega@bicomega.it) Sito [www.bicomega.it](http://www.bicomega.it)

Orari: dal lun. al ven. 9.00 – 13.30 e 14.30 – 18.30

➤ **Sede operativa Regione Lazio**

Via Castore Durante, 11 - 00172 Roma (RM)

Tel. 06/2158262 - Fax 06.89281151 Mail [lazio@bicomega.com](mailto:lazio@bicomega.com) Sito [www.bicomega.it](http://www.bicomega.it)

Orari: lun. e giov. 14.30 – 18.30

➤ **Sede operativa Regione Umbria**

Via Lombrici, snc – 06046 Norcia (PG)

Tel. 0743/828632 Fax. 0743/828632 Mail [bicomega@bicomega.it](mailto:bicomega@bicomega.it) Sito [www.bicomega.it](http://www.bicomega.it)

Orari: dal lun. al ven. 9.00 – 13.30 e 14.30 – 18.30

**Risorse tecnologiche:** Il Bic Omega dispone di una piattaforma interamente dedicata all'espletamento di corsi di formazione a distanza: [www.bicomega.it/fad](http://www.bicomega.it/fad), e di una piattaforma dedicata al monitoraggio costante della qualità del servizio, nell'ottica della Customer Satisfaction: [www.quality.bicomega.it](http://www.quality.bicomega.it).

Il Bic Omega S.r.l. consegnerà agli allievi, di volta in volta, in base al corso, 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.

## Fattori di qualità

Il Bic Omega si impegna ad organizzare incontri periodici con i servizi competenti nel caso tra i propri allievi siano presenti soggetti ricadenti nell'area dello svantaggio.

Il Bic Omega si impegna a garantire la qualità del proprio servizio tramite la quotidiana implementazione di quanto previsto nel Manuale Qualità aziendale, in particolare utilizza questionari on line per la rilevazione del gradimento del proprio servizio agli utenti (committenti e beneficiari), gestisce reclami e non conformità attuando azioni correttive e si impegna con i beneficiari tramite la stipula del patto formativo. Mette a disposizione una piattaforma dedicata ([www.quality.bicomega.it](http://www.quality.bicomega.it)) a favore dei propri allievi, docenti e delle

figure coinvolte nel processo di erogazione dei servizi, aperta ad inizio corso ed attiva per tutta la durata del corso fino alla data degli esami finali, con l'obiettivo di rilevare i feedback dei committenti e beneficiari, gestire i reclami, attivare azioni correttive, etc. Nella tabella di seguito si riportano i principali fattori di qualità che sono tenuti particolarmente sotto controllo per una efficace ed efficiente gestione del sistema qualità:

<b>PROCESSO PROGETTAZIONE</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Tasso di selezione progetti	N° progetti presentati/N° progetti programmati	90%	Elenco progetti
Tasso di successo progetti	N° progetti approvati/N° progetti presentati	10% – 15% in riferimento all'annualità	Elenco progetti Comunicazione committente Gazzetta Ufficiale
Tasso di conformità progetti	N° progetti ammessi in graduatoria/ N° progetti presentati	100%	Elenco progetti Comunicazione committente Gazzetta Ufficiale

<b>PROCESSO GESTIONE CORSI</b> Dati per singolo corso e aggregati per tipologia			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Tasso di adesione corso	Domande pervenute valide/Posti disponibili	4	Domande di adesione
Tasso di assenteismo	Percentuali dati di assenza	10%	Registri
Tasso di occupazione congrua	N° occupati congrui/N° allievi qualificati	50%	Indagine telefonica
Tasso di abbandono	(n°iscritti 1° giorno - n° iscritti fine corso)/ n° iscritti fine corso	Scostamento non superiore al 30%	Registri
Tasso di successo formativo	n°allievi qualificati/ n°allievi iscritti 1°giorno	Scostamento non superiore al 30%	Registri Verbale di esame
Tasso di occupazione-rientri nel sistema scolastico	(n°allievi occupati+N° allievi reinseriti nella scuola)/ n°allievi qualificati	Scostamento non superiore al 50%	Indagine telefonica Verbal di esame

<b>PROCESSO RENDICONTAZIONE</b> Dati per singolo corso e aggregati per tipologia			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
<b>Tasso di spesa</b>	Importo finanziato/Importo rendicontato	scostamento non superiore al 2 %	Rendiconto Progetto
<b>Tasso di spesa</b>	Importo rendicontato/Importo approvato	scostamento non superiore al 10%	Rendiconto
<b>Tasso di attuazione</b>	Ore partecipanti rendicontate/ ore partecipanti approvate	scostamento non superiore al 25%	Rendiconto
<b>Costo allievo</b>	(Importo rendicontato/ n° allievi frequentanti) / (Importo preventivato/ n°allievi previsti)	scostamento non superiore al 10%	Rendiconto Progetto
<b>Costo allievo formato</b>	(Importo rendicontato/ n° allievi formati) / (Importo preventivato/ n°allievi previsti)	scostamento non superiore al 20%	Rendiconto Progetto
<b>Costo allievo occupato</b>	(Importo rendicontato/ n° allievi occupati) / (Importo preventivato/ n°allievi previsti occupati)	scostamento non superiore al 10%	Rendiconto Progetto

<b>PROCESSO GESTIONI CONTESTAZIONI</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Tempestività nella risposta alle richieste/reclami <b>scritti</b> dei <i>committenti</i>	Numero di giorni che intercorrono dalla data di ricevimento della richiesta alla data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Tempestività nella risposta alle richieste/reclami <b>scritti</b> dei <i>beneficiari</i>	Numero di giorni che intercorrono dalla data di ricevimento della richiesta alla data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta

<b>PROCESSO ANALISI CUSTOMER SATISFACTION</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Soddisfazione degli allievi e dei docenti rispetto al corso	Voto medio espresso dagli allievi e dai docenti rispetto al corso	Voto medio non inferiore a 6/10	Rilevazione media riportata durante i monitoraggi in itinere ed ex post
Soddisfazione degli allievi rispetto ai docenti	Voto medio espresso dagli allievi nei confronti dei docenti	Voto medio per ciascun docente non inferiore a 6/10	Rilevazione media riportata durante i monitoraggi in itinere
Soddisfazione del committente	Voto espresso dal committente rispetto al servizio del Bic Omega	Voto non inferiore a 6/10	Questionario di Customer Satisfaction e Verbale di Validazione del Corso

<b>PROCESSO VALUTAZIONE FORNITORI</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Fornitori qualificati ricadenti in classe A	Approvvigionamento di beni e servizi presso fornitori qualificati	1. Beni e servizi critici: max 10% fornitore in classe C 2. Docenti: max 10% docente in classe C	1. Rilevazione annuale 2. Rilevazione periodica in sede di monitoraggio in itinere

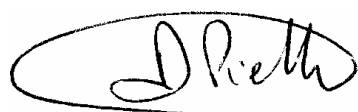
<b>PROCESSO AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Flessibilità organizzativa	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di Non Conformità e la attuazione di Azioni Correttive	Le azioni correttive devono essere attuate entro massimo 15 giorni dalla loro segnalazione	Rilevazione della media dei tempi di intervento per ciascuna Azione Correttiva
Efficacia Azioni Correttive	Numero azioni correttive efficaci	Su 10 azioni correttive attuate 8 devono essere efficaci.	Rilevazione del numero di azioni correttive e monitoraggio della loro efficacia.

<b>PROCESSO VERIFICHE ISPETTIVE</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Registrazione di non conformità in sede di verifiche interne	Numero di non conformità registrate	Registrazione di max 3 non conformità per funzione/settore	Verbale di audit interno
Registrazione di non conformità in sede di verifiche esterne	Numero di non conformità registrate	0	Verbale di audit esterno

La presente carta della qualità, redatta dal responsabile del processo di Direzione, viene aggiornata annualmente in seguito al riesame della direzione e della politica della qualità e viene resa nota ai clienti mediante affissione nelle aule e pubblicazione sul sito web [www.bicomega.it](http://www.bicomega.it).

**Ancarano, 30 settembre 2011**

**La Direzione**



**Ancarano, 30 settembre 2011**

**Il R.S. Qualità**

