



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



“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

# **IL BOSSO FORMAZIONE**

## **SOCIETÀ COOPERATIVA A R.L.**

***Sede legale***

Via Giovanni XXIII, 12  
65022 – BUSSI SUL TIRINO (PE)  
P.IVA 01929080685  
N° iscrizione REA 139679

***Sede operativa***

Via Capodacqua, 6  
67022 - CAPESTRANO (AQ)  
TEL. 0862 1965246 - Mail: [formazione@ilbosso.com](mailto:formazione@ilbosso.com)  
[www.ilbossoformazione.com](http://www.ilbossoformazione.com)

## **INTRODUZIONE**

La presente Carta di Qualità ha come scopo di esplicitare e comunicare gli impegni che la società cooperativa "Il Bosso formazione" intende assumere nei confronti dei suoi clienti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati in termini di politica della qualità, di predisposizione ed erogazione dell'offerta, di obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari. L'obiettivo della Carta della Qualità è quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza. Si tratta di un documento di informazione e documentazione che la società cooperativa "Il Bosso formazione" impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei committenti e beneficiari.

## LIVELLO STRATEGICO

### ➤ Mission/obiettivi/impegni

Il Bosso Formazione è una società cooperativa costituita, nel febbraio 2010, in seno all'ormai consolidata società cooperativa "Il Bosso" riconosciuta Centro di educazione ambientale di interesse regionale ai sensi della L.R. 122/99.

Coerentemente alle politiche definite nell'ambito del Consiglio di amministrazione ed in linea con la propria missione di promozione della cultura della formazione, Il Bosso Formazione intende attuare iniziative volte alla formazione, qualificazione, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale, finanziate, cofinanziate da enti, e/o a pagamento, destinate a giovani, disoccupati/inoccupati, occupati, soggetti a rischio di esclusione dal mondo del lavoro, con riferimento a tutti i settori della produzione di beni e di servizi, sia privati che pubblici. Fiore all'occhiello della società è il settore turistico ambientale dove sono specializzati i responsabili aziendali. La cooperativa fornisce assistenza all'inserimento lavorativo anche attraverso attivazione di stage/tirocini formativi ed alla creazione d'impresa, trasferendo specifiche competenze nelle varie aree di interesse (tecnologiche, linguistiche, economiche, organizzative, turistiche,). Realizza inoltre, al fine di incrementare la qualità dell'offerta di servizi all'utente, attività di ricerca, di studio, di sperimentazione e di assistenza tecnica con prevalente riferimento al settore turistico ambientale, settore in cui opera con elevata professionalità la società madre "il Bosso" dal 1999. Promuove inoltre, in autonomia o in collaborazione con altri enti o strutture, convegni, dibattiti, seminari per lo sviluppo del territorio. Si occupa di produzione editoriale per conto proprio e per conto terzi, inclusa la pubblicazione e la vendita di periodici di informazione e libri. Offre servizi di gestione di strutture comunali, statali, private, di impianti sportivi, centri visita e punti informativi, nonché gestione di aree protette, riserve naturali, oasi.

In relazione alla crescente richiesta di qualità dei servizi formativi, aderenti ai modelli di certificazione, Il Bosso Formazione intende avviare e sostenere azioni che mirino al controllo della Qualità dei servizi formativi erogati e di quelli ad essi correlati.

La politica di qualità del Il Bosso Formazione è centrata sulla ricerca ed applicazione di risposte organizzative efficaci, mirate alla soddisfazione dei fabbisogni del cliente, sia esso committente sia beneficiario del servizio. Ritenendo, inoltre, che la qualità del servizio erogato rappresenti il risultato dell'applicazione di adeguate capacità gestionali, la cooperativa considera imprescindibile l'applicazione di tale politica al proprio interno promovendone e supportandone la diffusione a tutti i livelli, ai fini del conseguimento dei seguenti obiettivi:

- conseguimento nel breve periodo della certificazione di qualità da parte dell'Organismo di certificazione
- diffusione della politica della qualità a tutte le risorse impegnate nell'organizzazione
- adozione di pratiche di miglioramento continuo
- sviluppo e valorizzazione delle competenze delle risorse umane
- rafforzamento dell'identità e della cultura organizzativa
- valorizzazione e mutualità del rapporto con il cliente e le organizzazioni esterne
- ricerca e aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo

Il Bosso Formazione si impegna, inoltre, al conseguimento di tali obiettivi attraverso:

- il trasferimento della cultura sottesa alla politica della qualità e l'offerta di adeguato supporto nell'applicazione delle procedure ad essa strumentali;
- il coinvolgimento di tutte le risorse umane nelle pratiche di valutazione del sistema di qualità;
- l'offerta di opportunità di formazione continua commisurate ai fabbisogni delle proprie risorse umane e coerenti con le esigenze di innovazione e miglioramento continuo dell'organizzazione;
- l'adozione di pratiche di condivisione della conoscenza, mediante la pianificazione ed il controllo di azioni miranti a sviluppare il capitale di conoscenze utili per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione.
- il confronto e la ricerca di collaborazione con il cliente ai fini della valutazione e del monitoraggio costante delle attività formative e dei processi ad esse correlati.

Inoltre, in relazione ai succitati obiettivi, gli organi di governo porranno in atto tutte le iniziative, ritenute necessarie per il loro conseguimento.

#### ➤ **Modalità e strumenti**

Per il perseguimento dei propri obiettivi e per mantenere l'impegno assunto, il Bosso Formazione ritiene indispensabile l'adozione di un Sistema di gestione per la qualità da diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso azioni di formazione/aggiornamento del personale. La cooperativa si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente la sua Politica della Qualità esplicitando gli obiettivi che intende perseguire e gli impegni che ne conseguono affinché tutte le risorse siano a conoscenza degli standard di qualità fissati. Inoltre con incontri periodici, a vari livelli, e attraverso comunicazioni scritte (comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.) verranno costantemente rilevati ed analizzati i servizi offerti (griglie di valutazione, questionari di gradimento) al fine di trarre indicazioni per il miglioramento dei processi di efficacia ed efficienza.

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

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

#### ➤ **Aree di attività**

Il Bosso formazione eroga servizi di:

#### ***Servizi formativi***

- *Formazione Superiore*  
La formazione superiore comprende:
  - la formazione post-obbligo formativo,
  - l'Istruzione Tecnica Superiore,
  - i voucher e l'alta formazione, relativa a interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari,

- la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art.50 D.Lgs n. 276 del 10/09/2003.

Le attività formative mirano a qualificare/riqualificare le persone in cerca di occupazione/in reinserimento lavorativo integrando le conoscenze di base con competenze di natura tecnico-pratica e specialistica, rispondenti alle richieste del mercato del lavoro.

- *Formazione Continua*

La formazione continua comprende:

- formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità,
- formazione a disoccupati e adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione,
- formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. n 276 del 10/09/2003.

Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento ed allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e/o private che abbiano esigenze di innovazione e di sviluppo della competitività.

- *Formazione Utenze Speciali*

E' una formazione finalizzata a fornire risposte formative, progettate ad hoc, a tutti quei soggetti rientranti nella definizione comunitaria di "soggetti svantaggiati" (disabili fisici, psichici e sensoriali, detenuti ed ex detenuti, immigrati, ecc) e che quindi, per diversi motivi, si trovano in posizione di debolezza sociale.

- *Orientamento*

E' un processo volto a facilitare la conoscenza di sè, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative.

Tale percorsi vengono realizzati in stretta collaborazione con Associazioni, Istituti, Cooperative, Centri, Uffici per l'impiego che assistono e si occupano, di volta in volta, del target destinatario delle azioni progettuali e prevedono incontri periodici con i soggetti privati e istituzionali che a vario titolo, sono impegnati sul territorio per dare sostegno a queste utenze speciali.

I servizi formativi comprendono due macromodalità:

1. formazione corsuale di gruppo: intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali da parte di un gruppo omogeneo di utenti, mediante sistemi di formazione in presenza, eventualmente alternati a stage aziendali, sulla base di una progettazione e pianificazione definite.

La formazione corsuale, nella sua articolazione più complessa, si articola in tre momenti:

- accoglienza e orientamento: azioni finalizzate alla conoscenza delle proprie potenzialità, alla rimotivazione, alla socializzazione e all'integrazione del gruppo-corso, alla conoscenza del contesto e del

- progetto formativo, alla definizione e condivisione del "patto formativo", anche in applicazione della carta dei servizi
- formazione: azioni di acquisizione di competenze professionali secondo una predefinita sequenza di moduli formativi (UFC: Unità Formative Capitalizzate) realizzati in aula, laboratorio, stage.

- formazione per l'inserimento: azioni finalizzate all'acquisizione di competenze metodologiche per attivare strategie personali di entrata nel mondo del lavoro come lavoratore dipendente o autonomo
2. formazione individualizzata: intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali, mediante:
- partecipazione individuale a formazione corsuale
  - tutoring sul lavoro ad individui o piccoli gruppi da parte di esperti
  - utilizzazione di FAD con materiale cartaceo e/o multimediale

A monte dell'attività di erogazione dei servizi, il Bosso Formazione si occupa dell'attività di analisi di contesto e di rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali, di attività di progettazione formativa; in itinere si occupa della gestione logistica ed economica dei percorsi, a valle della certificazione/ attestazione degli esiti formativi, del Monitoraggio e della valutazione dei risultati conseguiti.

Il Bosso Formazione eroga servizi di progettazione, formazione ed orientamento, sia rispondendo a Bandi (predisposti da Amministrazione regionale, provinciale, Ministero, ecc) accedendo, in caso di assegnazione, a finanziamenti pubblici, sia su richiesta di privati.

#### ➤ **Dotazione di risorse professionali**

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi offerti, il Bosso Formazione si avvale di risorse in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività tipiche di un ente di formazione. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Le prestazioni di tutto il personale impegnato sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni attività attraverso la somministrazione di questionari di gradimento agli utenti allo scopo di valutarne l'efficacia e il gradimento.

La cooperativa dispone chiaramente delle risorse umane in possesso del titolo di studio e dell'esperienza lavorativa richiesti per ricoprire le funzioni di responsabile di processo relativamente a:

**Dott. Cristian Moscone**, biologo con diverse esperienze nella formazione professionale in ambito ambientale, all'interno dell'agenzia di formazione riveste il ruolo di Direttore e Responsabile della progettazione.

**Dott.ssa Alessia Fiamma**, laureata in Scienze Ambientali.  
Riveste il ruolo di Responsabile per l'Erogazione dei Servizi.

**Dott.ssa Filomena Spagnoli**, laureata in Scienze Ambientali.  
Riveste il ruolo di Responsabile per l'analisi dei fabbisogni

**Dott.ssa Claudia Castricone**, laureata in Lingue e Letterature straniere.  
Riveste il ruolo di Responsabile per la progettazione

**Dott.ssa Lucrezia Marinelli**, laureata in Scienze Economiche e Bancarie.  
Riveste il ruolo di Responsabile della Gestione Economica-Amministrativa.

Il Bosso Formazione dispone inoltre di:

N.1 responsabile qualità  
N.1 responsabile sicurezza  
N.1 responsabile Monitoraggio e valutazione  
N.1 responsabile commerciale e marketing  
N.1 addetto alla segreteria

Inoltre, Il Bosso Formazione si avvale di risorse esterne per attività di analisi, progettazione, docenza, tutoring.

L'ente ha approvato l'organigramma aziendale dove sono individuati i nominativi delle risorse responsabili dei vari processi; copia dell'organigramma è disponibile all'ingresso della struttura.

Tutti i responsabili hanno il compito di:

1. assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza e garantire lo svolgimento adeguato ed efficace dei processi aziendali del sistema;
2. garantire il rilevamento di qualsiasi tipo di problematica che possa influenzare negativamente il rispetto del Sistema di gestione e quindi dello svolgimento delle attività di lavoro secondo i criteri definiti;
3. collaborare, sia a livello personale che per quanto attiene le proprie responsabilità in seno alla specifica funzione, con tutto il personale, al fine di raggiungere lo scopo di una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte che, nell'ottica della qualità, significa: "ciascun operatore, a prescindere dalla sua qualifica, è Cliente - Fornitore nei confronti di altre funzioni aziendali".

Coerentemente con quanto previsto nel disciplinare vigente, le attività dei responsabili dei processi riguardano:

#### DIREZIONE

- E' responsabile della gestione del Bosso Formazione e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica;
- Presiede il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promuovendone azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza;
- Valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura;
- È responsabile della gestione della Qualità.

#### RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- E' responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile;
- Gestisce gli acquisti per i materiali di consumo;
- Gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- Effettua il controllo economico;

- Effettua la rendicontazione delle spese;
- E' responsabile della gestione amministrativa del personale;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI

- Effettua l'analisi del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Definisce le modalità di rilevazione del fabbisogno e ne predispone gli strumenti;
- Rileva i fabbisogni formativi e professionali;
- Gestisce le relazioni con le aziende/società su cui rilevare il fabbisogno;
- Definisce la strategia formativa;
- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/orientamento e di opportunità di finanziamento in collaborazione con il Responsabile della Progettazione;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Ricerca e valuta bandi
- Gestisce le relazioni con i partner
- Esegue la progettazione di massima e di dettaglio delle attività formative;
- Definisce le metodologie, gli obiettivi, i contenuti formativi, le modalità di valutazione finale dell'intervento.
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Redige e gestisce la documentazione per la gestione della commessa;
- Pianifica le attività;
- E' responsabile del Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie e dei processi erogativi dei corsi;
- Mantiene le relazioni con il personale impegnato nelle attività, con i partecipanti;
- Effettua il Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi e ne valuta i risultati per identificare problematiche e opportunità di miglioramento;
- È responsabile della gestione della Qualità inerente l'area di competenza.

#### ➤ **Per le utenze speciali - Relazioni con il sistema sociale e produttivo locale**

Per la realizzazione delle attività formative, la cooperativa promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti con il sistema sociale e produttivo locale che comprende Università, Scuole, Aziende, Cooperative, Consorzi, Associazioni, Società di consulenza. L'esperienza maturata con la società cooperativa Il bosso, diventata punto di riferimento per il turismo sostenibile e società madre dell'neo-nata

Bosso Formazione, garantisce la capacità delle risorse coinvolte che hanno operato con Il Bosso, di attivare relazioni fattive e stipulare convenzioni che non siano in conflitto con le finalità statutarie del Bosso formazione.

L'ente di formazione si rende promotore di iniziative destinate ad utenze speciali attraverso il contatto periodico e la cooperazione con le organizzazioni associative presenti sul territorio provinciale e regionale.

#### ➤ **Dotazione di risorse logistico-strumentali**

Il Bosso formazione adotta procedure specifiche e rigorose affinché gli ambienti della struttura siano puliti, accoglienti, sicuri, decorosi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza nelle strutture dell'Ente confortevole per gli utenti e per il personale. Gli ambienti di lavoro utilizzati sono conformi alle vigenti leggi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e successive modificazioni ed integrazioni).

I locali di cui dispone il Bosso Formazione, di seguito indicati, rispondono ai requisiti previsti dalla Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo:

- spazi riservati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, accoglienza, servizi e luoghi comuni) dotati di PC per le attività di gestione/ amministrazione, linea telefonica, fax, scanner, stampante, fotocopiatrice, connessione internet, servizi igienici per diversamente abili;

- n. 1 aula didattica per attività formativa attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);

- n. 1 laboratorio per attività formativa attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);

#### ➤ **Dichiarazione di impegno**

Il Bosso Formazione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.

**LIVELLO OPERATIVO****➤ Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica**

La cooperativa, per il conseguimento ed il mantenimento di standard di qualità nell'erogazione dei servizi, prevede, con riferimento al ciclo di vita del progetto, la descrizione delle modalità operative, delle risorse e delle sequenze di attività da porre in essere. Per la corretta attuazione della gestione di progetto vengono sviluppate procedure, istruzioni operative e modulistiche tali da consentire un'uniformità di azione a tutte le risorse umane di progetto. L'analisi degli esiti delle attività di rilevazione ex ante, in itinere, ex post, consente di acquisire informazioni utili alla definizione e alla diffusione di prassi migliorative/innovative nelle attività di predisposizione ed erogazione di interventi formativi della cooperativa Il Bosso Formazione.

Di seguito sono riportati i fattori di qualità relativamente ai processi formativi:

DESCRIZIONE DEL PROCESSO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni formativi	Analisi partecipata Congruenza con le reali esigenze ed aspettative espresse	Numero di incontri realizzati Accuratezza e completezza dei dati raccolti	Almeno il 60% dei soggetti coinvolti esprime parere positivo sulle modalità di rilevazione del fabbisogno	Schede di rilevazione
Progettazione formativa	Rispondenza alle richieste del Committente Definizione puntuale e completa degli obiettivi formativi, dei contenuti e delle metodologie, della verifica e valutazione del progetto	N° progetti presentati/N° progetti ammissibili N° progetti ammissibili /N° progetti finanziati	Almeno il 90% dei progetti presentati è ritenuto ammissibile	Graduatorie di progetto
Erogazione e gestione dell'attività formativa	Servizio efficiente ed efficace	N° di ore utenti rendicontati/N° di ore utenti approvati inizialmente	almeno 70%	Rendiconto approvato

		N° allievi formati/N° iscritti	almeno 70%	Schede di monitoraggio registro presenze
		Tasso di abbandono	Entro il 20%	Riepilogo presenze
		I tempi di erogazione del servizio	Rispetto della tempistica di progetto	Cronoprogramma delle attività
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	10 giorni definiti come target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno l'80% dei partecipanti si ritiene soddisfatto	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso

Progetto nel suo complesso	<p>Livello di Diffusione sul territorio</p> <p>Esiti prodotti</p> <p>Livello risorse umane coinvolte e attrezzature</p>	<p>Rete di soggetti</p> <p>Documentabilità e trasferimento degli esiti dell'intervento</p> <p>Adeguatezza delle risorse umane coinvolte e delle attrezzature utilizzate</p>	<p>Almeno 2 soggetti nuovi aggiunti alla rete di partner</p> <p>Almeno un report di progetto disponibile</p> <p>L'80% dei partecipanti si considera soddisfatto per la qualità delle risorse umane e tecniche coinvolte nella realizzazione del progetto</p>	<p>Accordi di partnership</p> <p>pubblicazione report dei risultati di progetto,</p> <p>questionari di gradimento sull'organizzazione/gestione del corso</p>
----------------------------	---	---	--	--

## LIVELLO PREVENTIVO

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Sono attivati dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi dei reclami forniscono all'Ente indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione.

Il Bosso Formazione assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

La cooperativa si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo. Vengono analizzate le informazioni ricevute dai questionari dei corsi, dai risultati del monitoraggio, dalle segnalazioni del personale coinvolto nella gestione delle attività, dai reclami dei clienti.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:

- Per posta all'indirizzo via Capodacqua 6 – 67022 Capestrano - (AQ)

- Per tel e fax al n. 0862 1965246 Fax 085 9090305
- Per e-mail all'indirizzo [formazione@ilbosso.com](mailto:formazione@ilbosso.com)
- Tramite il portale web. [www.ilbossoformazione.com](http://www.ilbossoformazione.com)
- Tramite social net work: <https://www.facebook.com/ilbossoformazione>
- Direttamente alla segreteria dell'ente.

Entro 15 gg successivi alla segnalazione, Il Bosso Formazione comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali azioni correttive adottate.

A tutela dell'utenza, il Bosso Formazione s'impegna ad esplicitare le caratteristiche del percorso offerto con riferimento a:

- tempi di realizzazione
- finalità
- risorse professionali, strumentali e logistiche utilizzate
- competenze in esito
- modalità di realizzazione e di documentazione
- modalità di valutazione e certificazione

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **Validazione**

La Carta della qualità dell'offerta formativa del Bosso Formazione viene redatta e validata dalla Direzione della cooperativa in collaborazione con il Responsabile della qualità. L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi.

### **Diffusione**

La carta viene diffusa al pubblico mediante:

- affissione nei locali della cooperativa
- messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la sede della cooperativa
- pubblicazione sul proprio sito internet [www.ilbossoformazione.com](http://www.ilbossoformazione.com)

### **Revisione**

La Carta della Qualità è sottoposta a riesame annualmente ed aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

Le procedure di revisione saranno attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del processo di gestione della Qualità e terranno conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione della cooperativa.

L'Ente adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.