



R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

1. DESCRIZIONE DELL'ASSAM

ASSAM – Agenzia dei Servizi nel Settore Agroalimentare delle Marche è stata istituita con la legge regionale del 14 gennaio 1997 n. 9 e successivamente riordinata con Legge Regionale n. 28 del 16/09/2013.

Essa costituisce lo strumento regionale di riferimento e di raccordo tra il sistema produttivo, il settore della ricerca ed i soggetti detentori o ricreatori di tecnologie particolari per promuovere l'ammodernamento delle strutture agricole; essa attua gli indirizzi programmatici definiti dal Consiglio regionale.

Oltre ai compiti attribuiti dalle leggi regionali di settore, l'ASSAM esercita le funzioni concernenti:

- a) i servizi specialistici per il trasferimento dell'innovazione di processo e di prodotto nel settore agroalimentare e della silvicoltura;
- b) i servizi di consulenza e assistenza per la certificazione di qualità dei prodotti;
- c) le attività per la valorizzazione dei prodotti agricoli e agroalimentari e per la tutela della biodiversità attraverso la valorizzazione delle razze animali e delle varietà vegetali locali;
- d) l'attività di sperimentazione diretta al miglioramento e allo sviluppo della produzione agricola e agroalimentare;
- e) la promozione e la divulgazione dei risultati della sperimentazione di cui alla lettera d);
- f) le attività di formazione, nei limiti dell'accreditamento ottenuto, anche in raccordo con il sistema regionale della formazione professionale;
- g) l'individuazione di filiere strategiche per l'orientamento produttivo del settore;
- h) la progettazione di livello interregionale, nazionale e comunitaria, nonché l'attivazione di reti tematiche e di partenariato al fine di accedere ai fondi comunitari;
- i) il supporto all'attività della Regione derivante dalla partecipazione alla Rete delle Regioni europee "OGM free";
- l) la valutazione economica dei progetti in materia agroalimentare;
- m) la gestione dei vivai forestali e del Centro sperimentale per la tartuficoltura della Regione;
- n) le attività di analisi chimico-fisiche e sensoriali per la caratterizzazione e la valorizzazione qualitativa agroalimentare e la tutela agroambientale;
- o) le attività di controllo tecnico e di vigilanza sui prodotti e sui processi produttivi agricoli e agroalimentari;
- p) la raccolta e l'elaborazione dei dati meteorologici a supporto delle imprese agricole, in sinergia con il servizio meteorologico della protezione civile;
- q) la ricerca applicata e la sperimentazione di prodotti e servizi in agricoltura, utili allo sviluppo della "green economy".

L'ASSAM può inoltre attuare progetti comunitari, statali e regionali in materia agroalimentare, su mandato della Giunta regionale, nonché studi e ricerche per conto della stessa nell'ambito dell'attività sopra descritte. Nell'attuazione dei propri compiti, l'ASSAM, in collaborazione con la Regione Marche, assicura il coordinamento delle attività dei servizi di sviluppo agricolo, tenendo conto degli effetti complessivi sull'economia, l'ambiente e la salute dei cittadini.

In risposta alle sollecitazioni ad intervenire nell'ambito specifico delle sue competenze attraverso l'organizzazione di interventi mirati ad introdurre innovazione attraverso attività di aggiornamento, formazione e comunicazione mirata, considerato che la formazione è ormai riconosciuta quale strumento indispensabile per migliorare la professionalità e le competenze degli operatori del settore agroalimentare, l'ASSAM, con decreto dell'Amministratore n. 71/2010 ha avviato le procedure per l'accreditamento dell'agenzia come struttura di formazione ai sensi della normativa regionale.

2. INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI



R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

L'ASSAM intende fornire servizi formativi a persone, aziende, Enti pubblici e privati per contribuire al miglioramento delle professionalità e delle competenze degli operatori del settore agroalimentare, in particolare sulle tematiche tecniche ed economiche coerenti con gli obiettivi del Piano di Sviluppo Rurale. La Carta della Qualità è rivolta a tutti coloro che intendono approfondire, migliorare e conoscere la pluralità dei servizi del settore agricolo primario, nel settore della trasformazione agroalimentare.

3. LIVELLO STRATEGICO

3.1 *Gli obiettivi*

Gli obiettivi da raggiungere sono:

- Formazione del personale docente per la formazione al fine di uniformare i sistemi d'insegnamento;
- Formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o già inserite nel processo produttivo;
- Miglioramento continuo ed efficienza nell'erogazione dei servizi;
- Attenzione alle esigenze socio-economiche e di innovazione;
- Soddisfazione del beneficiario;

L'ASSAM attua misure che consentono di migliorare in maniera costante ed efficace il livello dell'offerta formativa con interventi indirizzati verso la formazione e l'aggiornamento del personale docente e non e dei collaboratori coinvolti nei corsi di formazione.

I corsi di formazione saranno sottoposti a verifiche sia in itinere che nella fase finale e supportati da un'analisi di gradimento da parte dei beneficiari.

Il risultato di tali misure sarà valutato dalla Direzione con cadenza annuale al fine di individuare e migliorare, ove risulta necessario, gli obiettivi prefissati da tale Carta della Qualità.

Inoltre, tali risultati, raffrontati con le esigenze socio-economiche e di innovazione, dovranno anche consentire di valutare nuovi indirizzi propositivi.

La Carta della Qualità viene distribuita a tutti gli interessati e consegnata a tutti i fruitori dei corsi, nonché ai coordinatori, al personale docente ed ai collaboratori.

Non meno importante è la soddisfazione del beneficiario, che è il punto conclusivo di tutto l'iter formativo, che si consolida attraverso il raggiungimento degli obiettivi individuati dal corso di formazione e il monitoraggio con la compilazione di test di gradimento.

4. LIVELLO ORGANIZZATIVO

4.1 *I servizi offerti*

Nell'erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore s'ispira ai principi di eguaglianza, d'imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

I servizi e i prodotti forniti dall'ASSAM sono i seguenti:

- Realizzazione di percorsi formativi nelle seguenti aree:
 - Formazione superiore;
 - Formazione continua;
- Affiancamento all'ente committente nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- Assistenza all'intervento formativo;



R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

- corsi progettati in risposta ad un bando di gara emesso da un ente privato o pubblico,
- corsi finanziati;
- Progetti in ambito Europeo.

Le figure professionali alle quali sono rivolti i corsi di formazione sono individuate in: operatori agricoli, tecnici agricoli e agro-alimentari, agronomi, agrotecnici e periti agrari, esperti nella valorizzazione dei prodotti tipici, esperti operatori del settore agro-alimentare.

Il servizio formativo dell'ASSAM si basa su fattori di qualità sia dell'attività amministrativa e di accoglienza, che dell'attività didattica.

L'attività amministrativa e di accoglienza viene svolta attraverso:

- il contatto con l'utente con mezzi informatici;
- la garanzia della celerità e la trasparenza di tutte le procedure;
- la garanzia di un servizio mirato e personalizzato di accoglienza;
- ad ogni allievo, al momento dell'iscrizione, viene consegnata, contestualmente alla Carta della Qualità, una nota informativa in cui sono esplicitate le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, in particolare i requisiti e le modalità di valutazione finale, la natura del titolo conseguito (attestato di frequenza o di idoneità) e quindi il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

L'attività didattica è finalizzata alla formazione di figure professionali sopra elencate. Le iniziative formative sono progettate in base ad una analisi dei bisogni occupazionali e formativi. Lo svolgimento delle attività didattiche è affidato a docenti, professionisti ed esperti altamente specializzati dei settori coinvolti. La professionalità del personale docente viene inoltre garantita da una continua formazione e aggiornamento.

Durante i corsi viene effettuato un attento monitoraggio delle assenze; nei corsi finanziati tale monitoraggio ha il fine di permettere agli allievi di essere ammessi agli esami, mentre nei corsi non finanziati ha lo scopo di garantire l'efficacia dell'insegnamento. Gli assenti vengono contattati direttamente al fine di comprendere le ragioni dell'assenza.

Durante i corsi possono essere organizzati stage con l'obiettivo di verificare quanto appreso durante le lezioni.

Al fine di poter erogare una formazione adeguata ai mutamenti del processo tecnologico, sono previsti periodici aggiornamenti di tecnologie e metodi.

L'ASSAM provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento, tramite una rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e dell'istruzione, scuole, associazioni di categoria ed Enti amministrativi al fine di adempiere alla "soddisfazione dei beneficiari" rientrante negli standard didattici.

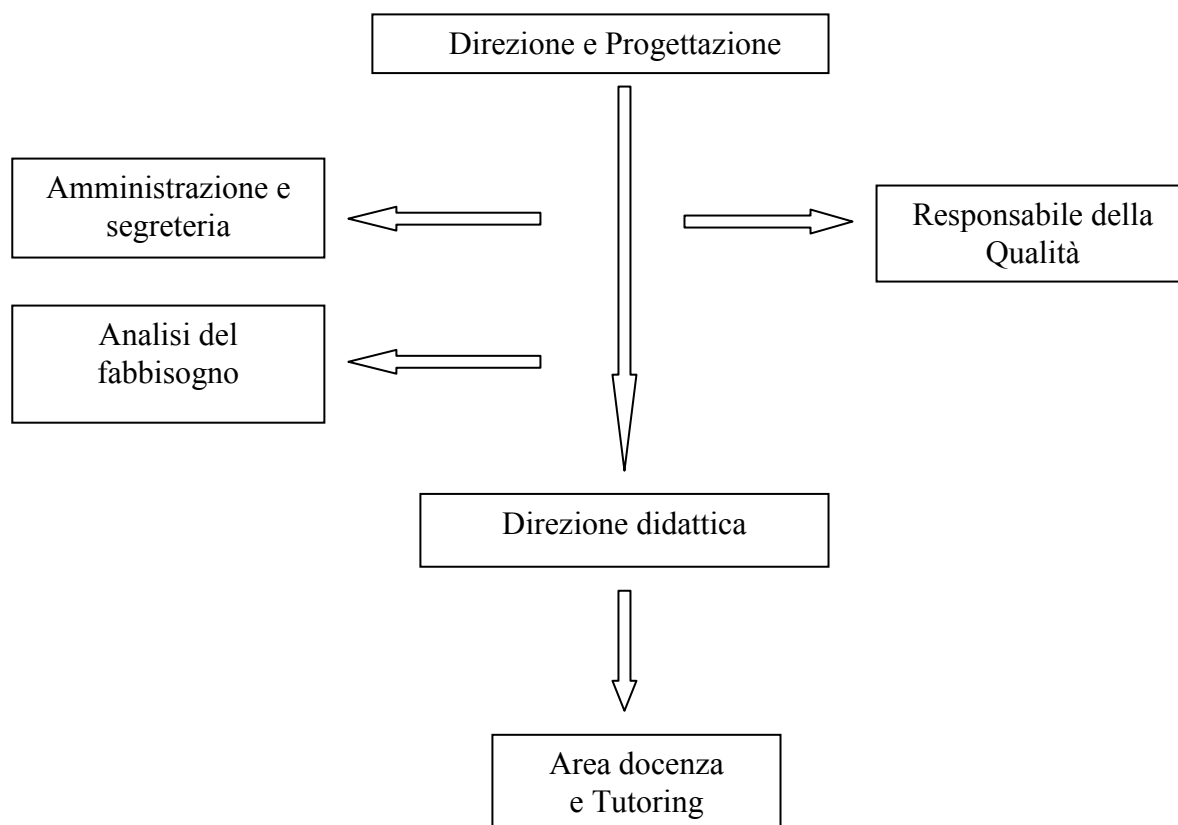
R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

5. LE RISORSE PROFESSIONALI

In relazione a specifiche esigenze, l'ASSAM si avvale di risorse professionali costituite da:

- Personale interno che mette a disposizione la propria esperienza professionale;
- Personale esterno (docenti universitari, liberi professionisti e tecnici) del settore agricolo e agro-alimentare valutato sulla base di curricula ed esperienze professionali maturate.



5.1 *Direzione e progettazione*

La Direzione definisce le strategie organizzative, commerciali e standard della formazione, guida, coordina e verifica che l'attività didattica sia sempre indirizzata verso il raggiungimento degli obiettivi programmati. La Direzione, inoltre, assicura, gestisce e coordina la disponibilità, le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative necessarie per lo svolgimento dell'attività didattica. Si impegna nella ricerca dello sviluppo delle risorse umane, di nuovi progetti, di attività finanziate e non. La Direzione gestisce inoltre le relazioni e gli accordi con la committenza pubblica e privata, effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi, valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento. Fra i membri della Direzione c'è il Responsabile del processo



R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

di progettazione, che si occupa della progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio dei percorsi di formazione, finanziati e privati.

5.2 Amministrazione e segreteria

Il Responsabile dei processi economico-amministrativi cura (avvalendosi della consulenza di professionisti del settore) la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-fiscali. Effettua un costante controllo economico, una rendicontazione delle entrate e delle uscite, si occupa della gestione amministrativa di dipendenti e collaboratori e della gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

La Segreteria garantisce agli aspiranti allievi tutte le informazioni e il supporto necessari per scegliere il corso. Vengono forniti i programmi, i costi dei corsi privati, gli orari e i giorni delle lezioni.

La segreteria riceve richieste di chiarimento e reclami da parte degli allievi, li inoltra al responsabile della qualità, il quale provvederà a registrarli e gestirli. L'allievo sarà ricontattato direttamente al fine di chiarire ogni dubbio o risolvere il problema.

Tutte le informazioni riguardanti i corsi possono essere apprese anche tramite il sito www.assam.marche.it dove vengono riportati tutti gli estremi per i diversi contatti di segreteria e dove è stata attivata una apposita sezione *e-learning* dove i partecipanti ai corsi possono accedere su autorizzazione informatica e trovare la documentazione riguardante il corso a cui si sono iscritti.

5.3 Responsabile dell'analisi del fabbisogno

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni effettua una diagnosi generale e specifica del fabbisogno di figure e competenze professionali, di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese.

5.4 Responsabile della qualità

Il Responsabile della qualità, di concerto con la direzione e il team dei docenti, espleta le seguenti funzioni:

- Controllo della qualità dell'attività didattica e di orientamento (attraverso verifiche in itinere e finali sui corsi) e in generale di tutti i servizi offerti;
- Individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica e di orientamento;
- Aggiornamento periodico degli standard di qualità minimi validi per tutti i corsi, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa specifici standard più favorevoli per gli allievi;
- Analisi della soddisfazione dei beneficiari.

L'esito dell'attività del responsabile della qualità viene valutato almeno annualmente; nello stesso periodo vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento ed i parametri da utilizzare per la loro valutazione.

5.5 Direzione didattica

La Direzione didattica, in collaborazione con docenti e tutor, effettua un monitoraggio costante di valutazione e verifica dell'attività formativa. Tale intervento viene effettuato tramite un controllo dei programmi delle risorse professionali e logistico strumentali dei corsi, ma anche tramite una verifica dell'apprendimento. Si occupa di una preliminare selezione dei docenti (poi valutati collegialmente dalla Direzione), di una loro formazione continua e di un monitoraggio costante della loro capacità didattica.

5.6 Area docenza e tutoring

L'ASSAM si avvale stabilmente di competenze professionali qualificate e di risorse umane esterne per le attività formative contingenti.



R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

5.7 Risorse logistico-strumentali

L'ASSAM ha la sua sede operativa ed amministrativa sita in Via dell'Industria, 1 Osimo Stazione - Osimo. In tale sede verranno svolti tutti i lavori amministrativi, organizzativi e di segreteria necessari per la predisposizione dei corsi di formazione. A tal fine viene messa a disposizione la seguente strumentazione:

- Computer con collegamento internet;
- Stampante;
- Scanner;
- Fotocopiatrice;
- Video proiettore;
- Fax;
- Telefono;
- Stanza per riunioni con tavoli e sedie.

Tutto il materiale documentale prodotto e utile per l'organizzazione dei corsi di formazione è depositato ed archiviato nella sede amministrativa.

Le lezioni teoriche si svolgeranno presso la sede ASSAM o occasionalmente presso altre strutture periferiche o esterne. Le lezioni pratiche saranno svolte individuando di volta in volta le sedi che presenteranno i requisiti necessari.

6. LIVELLO OPERATIVO

6.1 I fattori di qualità

I servizi offerti dall'ASSAM sono orientati al miglioramento delle figure professionali da inserire o già inserite nel processo produttivo sia nel settore agricolo che nel settore agro-alimentare.

Tali servizi si basano su:

- studi di settore approfonditi dalla Regione Marche;
- richieste ed esigenze del sistema committente/beneficiari;
- richieste ed esigenze degli operatori del settore;
- accurata scelta del personale sulla base dei curricula e delle esperienze professionali maturate;
- scelta mirata degli strumenti di comunicazione ed accoglienza;
- tempestività del servizio in caso di richieste specifiche da parte dei committenti/beneficiari; le risposte e i documenti vengono forniti entro 10 giorni dalla data di richiesta;
- miglioramento continuativo;
- decisioni che vengono basate sull'analisi dei dati e sulle informazioni reali (statistiche, banche dati e sondaggi);
- scelta accurata dei fornitori a seconda delle necessità previste dai corsi;
- comunicazione chiara.

Relativamente ad interventi formativi per dipendenti di strutture socialmente rilevanti o economicamente svantaggiate l'ASSAM prevede contatti con i responsabili di Associazioni e sportelli di enti privati e pubblici.

Nel corso della formazione verrà effettuato un monitoraggio per valutare la soddisfazione dei beneficiari ed in particolare la qualità del servizio offerto.

L'ASSAM provvederà a rilevare eventuali non conformità, ad attivare azioni correttive e preventive.

Periodicamente verranno elaborati i dati attinenti alle attività svolte ed in particolare:

- numero e tipologia dei corsi attivati;
- numero dei beneficiari ad inizio e fine corso;
- ore di docenza;

R10 CARTA DELLA QUALITÀ

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

- ore di partecipazione ai corsi attivati da parte dei beneficiari;
- numero allievi qualificati;
- livello di soddisfazione dei beneficiari e dei docenti.

Le evidenze rilevate vengono elaborate ed utilizzate per provvedere a definire gli obiettivi della qualità e le risorse necessarie per raggiungerli, per verificare il loro proseguimento ed attuare eventuali azioni correttive nel più breve tempo possibile.

Di seguito si riportano per ogni macroattività i fattori di qualità individuati nei processi di formazione.

6.1.1. *Progettazione, ricerca e sviluppo*

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Attestazione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si hanno relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno due terzi dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Conformità della progettazione al Sistema di Qualità (SQ)	Numero di Non Conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo: numero di progetti per attività formative valutati non idonei, per ogni anno formativo inferiore	Relazione della direzione generale
Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Numero annuo dei progetti attivati rispetto al numero dei progetti elaborati.	Relazione della direzione generale. Comunicazione di ammissione a finanziamento

R10 CARTA DELLA QUALITÀ'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

6.1.2. Gestione dell'attività formativa

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti e dei 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
Chiarezza e completezza delle attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione del bando. Diffusione di nota informativa tramite mezzi tradizionali e informatizzati. Adeguata diffusione della Carta della Qualità (CdQ)	Firma del bando e controllo della nota informativa da parte della direzione. Visione del bando e della nota informativa e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi. Nota informativa. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la attuazione di azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della direzione generale . Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento.

R10 CARTA DELLA QUALITÀ

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

6.1.3. Risultanze ex-post

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del Sistema di Qualità (SQ). Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza	Media generale annua del gradimento rilevato dai questionari secondo le tecniche statistiche del SQ non inferiore a 70/100 per ogni incaricato docente o non docente. Media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore a 70/100. Il numero di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	Relazione della direzione. Questionari di gradimento dei corsisti. Schemi di rilevazione non conformità.
Completezza e correttezza delle attività gestionali ex-post	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato per l'accREDITAMENTO delle strutture formative della Regione Marche.	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dalle norme di accREDITAMENTO delle strutture formative.	Relazione della direzione. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accREDITAMENTO.
Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali, ove previste. Valutazioni da parte dei docenti ove non previste prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali oppure valutazioni da parte dei docenti per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100	Relazione della direzione generale. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso oppure valutazione da parte dei docenti.

6.1.4. Tutte le attività

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Comunicazioni	Controllo firme Controllo contatore sito Internet	1% di aumento visioni annuali	Analisi numero firme. Analisi visitatori sito



R10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 00 del: 24/11/2015
Norma di Riferimento: D.M. n. 166 del 25/05/2001 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	
Codice/File R10 Carta della qualità	Data Emissione: 24/11/2015

Per mantenere e migliorare il proprio livello qualitativo l'ASSAM procede attraverso i seguenti obiettivi strategici:

- soddisfazione dei beneficiari e dei committenti, da valutare attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- continuo sviluppo e miglioramento dei processi e dei servizi offerti;
- prevenzione dei problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione; il Sistema di Qualità prevede un'apposita procedura operativa che definisce le responsabilità, i criteri e le modalità operative per la gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurare l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione e il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Il Sistema Qualità, codificato nell'apposita manualistica depositata presso la sede, rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a ogni livello nell'organizzazione;
- tempestività nelle eventuali azioni correttive che si dovessero rendere necessarie;
- definizione e mantenimento di un Sistema di Qualità coerente con la normativa per l'accreditamento delle strutture formative della Regione Marche.

7. LIVELLO OPERATIVO

Il principale strumento di rilevazione del feedback, a tutela dei beneficiari, è costituito dai questionari che vengono distribuiti a tutti i corsisti.

La Direzione e il Responsabile della qualità analizzano, oltre ai risultati dei questionari, anche il numero di assenze di ogni corsista per valutare l'efficacia del corso.

Il Responsabile della qualità gestisce inoltre eventuali reclami nel termine di 10 giorni e stabilisce le azioni correttive che si rendano necessarie nel corso dell'attività.

Per quanto riguarda i corsi a pagamento a carico dei beneficiari, l'ASSAM concede agli allievi il diritto di rinunciare alla frequenza perdendo la quota d'iscrizione; per grave causa la quota di iscrizione potrà essere totalmente o parzialmente rimborsata dopo attenta valutazione da parte della Direzione.

8. DIFFUSIONE DELLA CARTA E CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Per garantire la massima trasparenza, viene effettuata una revisione annuale della Carta della Qualità dell'ASSAM, che riporta la data e la firma della Direzione e del responsabile ed è inserita nel sito www.assam.marche.it. La Carta della Qualità è consegnata o fatta visionare a tutti gli iscritti ai corsi, a tutti i dipendenti e collaboratori, è distribuita a tutti gli operatori collegati al processo formativo, agli Enti pubblici e privati che finanziano i corsi o collaborano a qualsiasi titolo, a tutti i committenti e ai beneficiari delle attività formative e di orientamento.

La revisione viene effettuata con cadenza annuale dal Responsabile della qualità e dalla Direzione anche sulla base di riunioni svolte con i collaboratori, i docenti e il personale della segreteria e dalle risultanze dei questionari compilati dai beneficiari/docenti.

Data della Carta della Qualità
24 Novembre 2015

Il Direttore
Avv. Cristina Martellini

Il Responsabile della qualità
Dott. Roberto Catorci