



Società Consortile "Terre Pescaresi"



REDAZIONE	AM - <i>IDA MASI</i>	5/6/06
VERIFICA	DG - <i>DOMENICO FRANCOMANO</i>	5/6/06
APPROVAZIONE	DG - <i>DOMENICO FRANCOMANO</i>	5/6/06



Sommario

1. FINALITÀ	3
1.1 STRATEGIE E POLITICHE AZIENDALI	3
1.2 STRATEGIE A LIVELLO ORGANIZZATIVO	4
1.3 STRATEGIE A LIVELLO OPERATIVO	9
1.4 STRATEGIE A LIVELLO PREVENTIVO	11
1.5 TRASPARENZA E COMUNICAZIONE	12



1. FINALITÀ

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la Società Consortile *Terre Pescaresi* assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi, operativi e preventivi.

1.1 STRATEGIE E POLITICHE AZIENDALI

Mission della Soc. Consortile “Terre Pescaresi” è quella di fornire, nel campo della formazione e della consulenza professionale, un servizio tendente al continuo miglioramento ed alla piena soddisfazione delle aspettative del cliente. Nell’ambito del Servizio Formativo la ***Mission*** diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di “competenze e conoscenze” affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

I punti fondamentali della politica aziendale sono:

Soddisfazione dei clienti/utenti

L’organizzazione, consapevole di dipendere dai propri clienti, ritiene di dover fornire la massima garanzia sulla propria capacità di erogare servizi adeguati alle esigenze della committenza e ad un livello di qualità costantemente controllabile. In considerazione di ciò le attività di riesame in sede di offerta acquistano una importanza rilevante al fine di assicurare il rispetto di quanto garantito al cliente ed allo stesso tempo trasparenza e professionalità.

Obiettivi collegati:

- completo rispetto delle esigenze del cliente, siano esse espresse o latenti
- incremento del grado di soddisfazione delle aspettative del cliente
- utilizzo delle informazioni di ritorno dal cliente per alimentare il costante miglioramento del servizio

Rapporti con i fornitori/docenti/tutor

I servizi offerti, per loro stessa natura, tendono a differenziarsi nel corso del tempo, in funzione dei clienti di riferimento e delle loro esigenze/aspettative. L’organizzazione, consapevole dell’importanza di garantire un livello adeguato di qualità delle forniture, pone la massima attenzione nella scelta e nel costante monitoraggio dei fornitori e, soprattutto, dei docenti/tutor.

La politica adottata è quella del coinvolgimento dei fornitori nel raggiungimento degli obiettivi dell’organizzazione, ottenuto grazie alla concertazione degli obiettivi ed ad un’attenta attività di selezione e monitoraggio.

Obiettivi collegati:

- rivalutare con esito positivo tutti i fornitori utilizzati

Efficace ed efficiente erogazione dei servizi

La redditività dell’azienda è il presupposto della sua stessa continuità: l’organizzazione persegue il mantenimento della propria redditività mediante l’utilizzo di strumenti di monitoraggio e miglioramento delle performance aziendali, nonché l’implementazione di azioni volte all’ottimizzazione dell’utilizzo delle risorse disponibili.



Obiettivi collegati:

- garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo
- mantenere attivo un sistema di controllo direzionale atto a monitorare gli indicatori di efficienza ed efficacia della gestione, nonché assicurare meccanismi di reazione tempestivi.

Organizzazione interna e gestione del personale

Il personale, particolarmente per quello che concerne l'attività formativa che non consente una standardizzazione del servizio, costituisce l'essenza dell'organizzazione e, solo il pieno coinvolgimento delle sue capacità, a tutti i livelli, consente di operare con successo.

La politica dell'organizzazione è mirata a garantire la motivazione ed il coinvolgimento di tutto il personale nella condivisione delle conoscenze ed esperienze, nonché a fornire una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati.

Obiettivi collegati:

- chiara definizione delle competenze, responsabilità ed autorità
- comunicazione/informazione efficaci
- massimo coinvolgimento e motivazione del personale

La verifica dell'adeguatezza, comprensione, attuazione della presente politica, nonché il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi in essa stabiliti saranno effettuati nuovamente nel corso del prossimo riesame della direzione, ovvero entro un anno dalla data odierna. La presente politica sarà comunicata e diffusa al personale mediante affissione negli uffici dell'organizzazione ed all'esterno a beneficiari e committenti unitamente al presente documento di cui è parte integrante.

1.2 STRATEGIE A LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali ed aree di attività

L'organizzazione svolge le seguenti attività di formazione professionale:

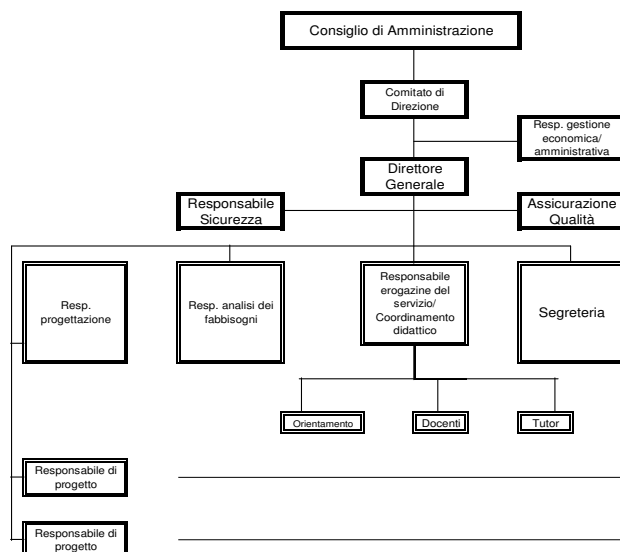
- **Obbligo formativo:** fornire alla popolazione in età attiva la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto alla formazione fino a 18 anni;
- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici;
- **Orientamento:** Le attività di orientamento al lavoro realizzate per la macrotipologia formativa dell'obbligo formativo hanno come obiettivo una conoscenza mirata del mondo del lavoro nelle sue componenti territoriali, economiche, sociali attraverso:

- Distribuzione ed analisi di questionari informativi dai quali desumere quelle che sono le prospettive degli studenti;
- Distribuzione ad ogni studente di materiale informativo, da trasmettere alle famiglie, costruito sulla base degli interessi manifestati;
- Elaborazione di schede dalle quali emergano dubbi ed incertezze sulla scelta o richieste di chiarimenti;
- Disponibilità di personale per richieste personalizzate, individuali o di gruppo, per avere colloqui informativi con esperti interni;
- Cicli di lezioni, tenute da esperti di settore, mirate alla conoscenza del territorio e delle nuove politiche occupazionali;
- Incontri con personale esperto per simulare colloqui di lavoro, compilare curriculum vitae e conoscere i nuovi canali di collocamento.

Nella erogazione dei propri servizi, "Terre Pescaresi" si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma.





Compiti, Attività e Responsabili posti a presidio dei Processi

Consiglio d'amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Delega il comitato di direzione ai fini della gestione dell'organizzazione ➤ Supervisiona e controlla, ove previsto, l'attività del comitato di direzione e della direzione generale
Comitato di direzione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisiona ed controlla, ove previsto, l'attività della direzione generale
Direzione generale	<p>In questa funzione si concentrano tutte le necessarie responsabilità sia di indirizzo che di conduzione della vita aziendale. La funzione assolve alle seguenti responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Soddisfazione dei Clienti; ➤ Miglioramento continuo; ➤ Definizione dei ruoli delle funzioni aziendali ed attribuzione delle responsabilità; ➤ Definizione strategie organizzative, commerciali e standard di servizio; fabbisogno investimenti ➤ Esame e selezione dei progetti di finanziamento da presentare; ➤ Approvazione dei piani di formazione e dei piani di verifiche ispettive interne; ➤ Approvazione del Manuale della Qualità, procedure di sistema e piani di miglioramento; ➤ Gestione dei rapporti con la committenza; ➤ Approvazione della politica per la qualità ed elaborazione del verbale di riesame della direzione ➤ Valutazione, in collaborazione con RP, delle caratteristiche tecniche del progetto ed identificare i requisiti di base, compresi quelli obbligatori per leggi o per regolamenti ➤ la pianificazione e la gestione delle risorse umane, tecnologiche, organizzative e finanziarie necessarie per la progettazione e la erogazione del servizio; ➤ supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; ➤ valutazione e sviluppo delle risorse umane; ➤ valutazione e sviluppo delle relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego ed attori locali; ➤ promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura; ➤ gestione della qualità dei processi.



CARTA DELLA QUALITA'

4 2 M Q 0 1

Pagina 7 di 12

Rev. 0 del 5/6/2006

<p>Responsabile qualità AQ</p>	<p>Coadiuvata DG nella definizione della politica della qualità, gestisce il sistema qualità, coordina le attività delle altre funzioni per l'implementazione ed il miglioramento del sistema di gestione per la qualità stesso e ne sorveglia l'applicazione. Ha l'autorità di interrompere, dandone immediata comunicazione a DG, qualsiasi processo che sia chiaramente fuori controllo rispetto a quanto stabilito dal presente manuale.</p> <p>Interviene nella gestione delle non conformità, il monitoraggio delle azioni correttive e preventive, la formazione del personale, la gestione dei reclami, ecc.. Cura i rapporti con l'esterno per quanto riguarda tutte le tematiche della qualità e del sistema qualità dell'ente.</p>
<p>Resp. della gestione economica e amministrativa</p>	<p>Questa funzione coadiuvata la direzione ed il resp. progettazione ne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestione di tutte problematiche fiscali, amministrative, contabili e contributive nel rispetto di quanto preventivamente concordato con DG; • la pianificazione delle risorse finanziarie necessarie per la progettazione e la erogazione del servizio; • le attività di rendicontazione economica e di spesa interna ed esterna; • la gestione delle attività di approvvigionamento in generale; • la cura i rapporti con i fornitori; • la rilevazione dei fabbisogni di materiali e attrezzature, • la gestione operativa degli approvvigionamenti e delle attività logistiche; • la valutazione, qualificazione e rivalutazione dei fornitori; • la Predisporre i contratti/lettere d'incarico/convenzioni con i docenti e tutto il personale esterno • gestione amministrativa del personale; • gestione della qualità del proprio processo.
<p>Resp. sicurezza</p>	<p>Alle dirette dipendenze di DG coordina le attività relative all'applicazione del d.lgs. 81/08 e ss. mm.</p> <p>Gestisce la qualità del proprio processo.</p>
<p>Responsabile Progettazione RP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Progetta l'azione corsuale sia in generale sia nel dettaglio, rimandando ai vari resp.li di progetto lo sviluppo dello stesso; • Ha la responsabilità di identificare e documentare i requisiti su cui basare la progettazione, coordina le attività di progettazione e ne controlla i risultati. • Reperisce e seleziona i bandi sulla formazione professionale; • Reperisce le informazioni statistiche relative al tessuto economico – sociale in cui si intende operare, • Progetta azioni formative individuali; • Verifica il raggiungimento degli obiettivi posti in fase di progettazione; • Effettua le verifiche ed i riesami della progettazione • Pianifica l'attività formativa individuando tutto quanto necessario in termini di professionalità, materiali ed attrezzature per la didattica, ecc., • Individua i fabbisogni formativi interni e organizza i relativi interventi • Gestisce la qualità del proprio processo.

<p>Progettista Interno/Esterno (PRI/PRE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizza gli elementi in ingresso della progettazione e li valuta rispetto a quelli in uscita • Reperisce le informazioni necessarie a stabilire i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili • Partecipa alla verifica del raggiungimento degli obiettivi posti in fase di progettazione • Effettua le verifiche della progettazione • Partecipa ai riesami della progettazione <p>Partecipa alla validazione della progettazione e fornisce chiarimenti in merito al progetto sviluppato</p> <p>Gestisce le modifiche alla progettazione sulla base delle indicazioni del cliente e del resp. progetto</p>
<p>Resp. erogazione dei servizi/ Coordinatore CO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina le attività formative, le risorse umane, finanziarie, economiche e tecnologiche del processo di erogazione. • Assicura il coordinamento didattico ed organizzativo delle attività corsuali, gestisce ed ottimizza lo svolgimento delle stesse nel rispetto degli obiettivi posti. • Svolge una funzione di "tramite" tra gli obiettivi del progettista e le esigenze/richieste degli utenti/committenti; • Ha il compito di garantire il regolare svolgimento del percorso individuato in sede di progettazione di massima nonché il pieno rispetto (quando richiesto) delle normative di riferimento durante lo svolgimento delle attività corsuali. • E' responsabile della verifica dei dati e dei requisiti di base dell'attività corsuale: provvede al monitoraggio delle azioni e dei programmi, valutando i risultati ed attuando opportune azioni di miglioramento. • Nei casi in cui tali attività sono svolte presso sedi istituite all'occorrenza, sovrintende a tutte le attività svolte in tali sedi. • Organizza l'équipe dei formatori ed assicura il monitoraggio del processo e degli esiti formativi • Fornisce ad AM i dati e le informazioni necessarie alla consuntivazione delle attività formative • Verifica il raggiungimento degli obiettivi formativi; • Analizza ed elabora i dati al fine di generare opportuni report di valutazione; • Analizza i bisogni formativi dell'utenza; • Valuta l'efficacia delle attività formative, individuando i punti di forza e di debolezza; • Collabora nella valutazione dell'efficienza del corpo docenti, logistica, metodologia didattica, ecc. • Collabora nella validazione della progettazione • Gestisce la qualità del proprio processo.
<p>Orientamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza; - Erogazione dei servizi orientativi: informazione-formazione-consulenza
<p>Resp. analisi dei fabbisogni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale, aziendale; - Rilevazione del fabbisogno formativo ed orientativo, - Definizione della strategia formativa; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Gestione della qualità inerente il proprio processo.
<p>Tutor</p>	<p>Supporta l'attività corsuale. Coadiuvando l'attività dei coordinatori didattici e dei docenti per assicurare il raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati, interagisce con gli utenti delle attività corsuali, gestisce l'aula, il materiale e le attrezzature per la didattica, gli stage, la formazione a distanza, i viaggi di studio, ecc.</p> <p>Gestisce la qualità del proprio processo.</p>



Docenti	Esegue direttamente l'attività di formazione. Garantisce il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo, svolgendo direttamente l'attività formativa. Gestisce la qualità del proprio processo.
---------	---

Risorse umane

Per lo svolgimento dei propri corsi, “Terre Pescaresi” si avvale del personale dipendente e di 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 sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso l'applicazione delle procedure del controllo qualità (es. questionari di gradimento, rivalutazione periodica, ecc.).

Risorse materiali

L'edificio destinato alle attività formative dispone, oltre che delle normali aule per la didattica ordinaria, di 1 aula di proiezione audiovisivi, 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet, servizi igienici (anche per utenti diversamente abili) ed archivio centrale.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (Documento di Valutazione dei rischi ex Decreto 81/08 e ss.mm.ii.).

La struttura risulta peraltro Accreditata con precedente provvedimento da parte della Regione Abruzzo (si veda verbale allegato).

Al fine di garantire l'assoluta trasparenza delle informazioni riportate “Terre Pescaresi” si impegna a consegnare, unitamente al presente documento, tutta la documentazione esplicitante le caratteristiche del servizio formativo erogato, le modalità di accesso e valutazione finale (incluso il valore assunto in esito alla valutazione positiva).

1.3 STRATEGIE A LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, “Terre Pescaresi” 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 nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, 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 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:

- **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;



CARTA DELLA QUALITA'

4 2 M Q 0 1

Pagina 10 di 12

Rev. 0 del 5/6/2006

- **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società 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 cliente/committente/utente.

Macroattività	Risorse coinvolte	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Costruzione dell'offerta	Resp. erogazione servizio/ Direzione Generale	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
		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, ricerca e sviluppo	Resp. Progettazione	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
		Conformità della progettazione al Sistema Qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annuo minore del 10% del numero dei progetti per attività formative valutati	Verbale di riesame della direzione
		Successo della progettazione	Numero progetti realizzati	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative finanziati dal committente	Verbale di riesame della direzione - Comunicazione di ammissione a finanziamento
Erogazione e Gestione attività formative con il cliente	Resp. Erogazione del Servizio/ Resp.li altri processi (ognuno per competenza)	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguatezza della diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
		Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore all'80%	Questionari di Gradimento
		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



CARTA DELLA QUALITA'

4 2 M Q 0 1

Pagina 11 di 12

Rev. 0 del 5/6/2006

Macroattività	Risorse coinvolte	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
		Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato definiti	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento

1.4 STRATEGIE A LIVELLO PREVENTIVO

“Terre Pescaresi” assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti, nonché la garanzia dei risultati prospettati: in quest’ottica 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 delle attività di monitoraggio e controllo dei servizi e la relativa raccolta dati (es. questionario gradimento, colloquio con resp. coordinamento corso, ecc.), sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all’indirizzo Soc. Consortile a Resp. Lim. “**Terre Pescaresi**” – Via Andrea Costa, 4 **65024 Manoppello Scalo (PE)**;
- per fax al n° 085/8561222;
- per e-mail all’indirizzo info@terrepescaresi.it;
- visitando il sito www.terrepescaresi.it.

Per ogni segnalazione/reclamo ricevuto sarà avviata la gestione secondo sistema qualità unitamente all’adozione di opportune azioni preventive: le stesse saranno completate e comunicate alle parti interessate entro 30 gg successivi alla segnalazione/reclamo direttamente dal personale “Terre Pescaresi” e senza oneri aggiuntivi per l’utente/committente.



1.5 TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

Al fine di garantire la trasparenza e la comunicazione la diffusione della presente Carta della Qualità viene regolamentata come segue.

I. Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.

II. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet aziendale.

III. La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

IV. La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

V. La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente, nonché ai relativi possessori, in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale in corrispondenza del riesame della direzione ed aggiornamento della politica della qualità sotto la responsabilità della Direzione edel Responsabile della Qualità, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nell'analisi dei dati e degli indicatori.

Validazione della Carta della Qualità

Data e Firma **Responsabili dei Processi**

05/06/2006 – Diana Maria Pia Biscaini _____

05/06/2006 - Marialuisa Di Martino _____

05/06/2006 – Maria Ida Masci _____

05/06/2006 – Tiziano Petrucci _____

05/06/2006 - Chiara Zoppo _____

Data e Firma della **Direzione**

05/06/2006 - Domenico Francomano _____