



“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

RSM ITALY CORPORATE FINANCE SRL

sede operativa di Pescara

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Livello strategico

Rsm CF considera la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori un principio fondamentale per garantire la qualità delle proprie attività e il miglioramento continuo dei servizi offerti.

La Direzione aziendale si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro e ad adottare tutte le misure necessarie per prevenire infortuni e malattie professionali. In particolare, l’organizzazione promuove l’individuazione e la riduzione dei rischi connessi alle proprie attività, garantisce condizioni di lavoro sicure e adeguate e assicura l’efficienza degli ambienti, delle attrezzature e degli impianti utilizzati.

Rsm CF favorisce inoltre la diffusione della cultura della sicurezza attraverso attività di informazione, formazione e sensibilizzazione rivolte a tutto il personale, promuovendo la partecipazione e la collaborazione di tutte le figure aziendali nel perseguimento degli obiettivi di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

La **Politica della Qualità** rappresenta la formalizzazione dell’indirizzo gestionale che la Direzione intende dare alla RSM Italy Corporate Finance srl. La Politica per la Qualità stabilita considera gli obiettivi e l’impegno al miglioramento continuativo dell’efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e tiene conto sia delle esigenze dell’azienda che delle aspettative dei Clienti/Utenti.

La Politica della Qualità è diffusa a tutto il personale tramite incontri specifici ed affissione in bacheche.

Con una costante opera di sensibilizzazione e supervisione, si valuta che la politica e gli obiettivi per la qualità siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell’azienda. In particolare, l’attuazione viene verificata attraverso l’analisi dell’andamento dei principali indicatori della qualità e l’esame dei risultati delle verifiche ispettive interne.

Nell’ottica della mission aziendale, “le formazione per il cambiamento”, la società, RSM Italy CF srl, ha come fine sociale i servizi di formazione, consulenza, addestramento e affermandosi come referente formativo per la progettazione e la realizzazione di piani formativi annuali per aziende ed enti pubblici.

RSM Italy CF, per la sede operativa di Pescara, ha certificato il proprio sistema di gestione della Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, per la “Progettazione ed erogazione di corsi di formazione ed attività di orientamento professionale”.

L’Azienda ha attivato una fase di sviluppo importante e ad ampio respiro:

- il miglioramento dei servizi offerti con azioni e procedure sistematiche per
- l’individuazione di obiettivi di qualità
- la pianificazione delle procedure

- la verifica del raggiungimento di tali obiettivi (attraverso precisi Indicatori di Qualità previsti nel Piano di Miglioramento)
- l'adozione di opportune azioni correttive/preventive per il miglioramento continuo dei propri servizi.

Al fine di stringere partnership strategiche per progetti a carattere nazionale e aprirsi a nuovi mercati nell'ambito dei servizi di formazione e consulenza l'azienda si è da sempre impegnata a crearsi un'immagine chiara e ben delineata dei servizi offerti attraverso la realizzazione di un piano di comunicazione a più livelli:

- un'immagine coordinata
- la presenza di un sito web
- il consolidamento del brand Gestione delle risorse umane

Per ottenere la massima collaborazione da parte delle funzioni interne sono stati predisposti dei documenti che stabiliscono mansioni e responsabilità per ogni funzione, all'interno di ciascun processo. I documenti in questione sono l'organigramma, il mansionario e i relativi requisiti per ciascuna funzione. Per misurare ciascun processo critico, in termini di prestazione, sono stati predisposti specifici indicatori di qualità ed identificate le funzioni responsabili, di riferimento per la loro gestione.

Nelle Aziende di formazione, la mutevolezza caratterizzante l'attività e l'impossibilità di standardizzare il servizio erogato, e la prassi di acquisire le competenze di volta in volta necessarie alla corretta erogazione del servizio, impongono l'adozione di una politica volta alla motivazione ed al coinvolgimento di tutto il personale nella crescita professionale, di una condivisione delle conoscenze ed esperienze tra i collaboratori ed una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento delle sue capacità consente di operare con successo.

A tal proposito l'Azienda promuove una politica meritocratica, premiando l'impegno e i risultati conseguiti nelle varie attività lavorative con riconoscimenti tangibili nei confronti dei singoli collaboratori.

Formazione del Personale e Rapporti con i Fornitori/Docenti

RSM Italy CF progetta i propri interventi formativi tenendo in considerazione tutte le variabili che distinguono la tipologia del cliente/utente, come ad esempio: fascia di età, background culturale, diversa capacità di concentrazione, ambito lavorativo, e a tal proposito l'Azienda ha sempre investito notevoli energie e risorse nella selezione e formazione del proprio personale e dei propri docenti, che per tali ragioni vengono chiamati "formatori".

Linee guida nella gestione interna

Nella nostra attività processi definiti critici sono: la progettazione, la pianificazione dell'erogazione del servizio, i controlli da effettuare sul servizio erogato, la selezione del Fornitore/Docente e il monitoraggio della soddisfazione del cliente.

La nostra Azienda ha valutato tali processi in termini di valore aggiunto e di prestazioni e ha stabilito le relative modalità di azione per il miglioramento.

Progettazione

Lo staff di progettazione vede coinvolta la rispettiva funzione aziendale, il Coordinatore Didattico ed esperti e professionisti che di volta in volta vengono selezionati sulla base delle esigenze raccolte.

Pianificazione dell'erogazione del servizio

Il calendario viene programmato in giorni e orari compatibili con le esigenze del cliente, suggerendo soluzioni che possano garantire l'apprendimento, l'immediata applicazione dei contenuti, la continuità didattica.

Monitoraggio e Valutazione

Il monitoraggio in itinere viene garantito dalla presenza del tutor d'aula e dei feedback promossi dal docente e dagli stessi partecipanti.

Per la valutazione della qualità e dell'efficacia del servizio erogato vengono utilizzati due strumenti, somministrati a ciascun allievo:

1. **Questionario di gradimento**, finalizzato a rilevare il livello di soddisfazione rispetto ai diversi aspetti dell'attività formativa, quali: la qualità della didattica, i contenuti trattati, la chiarezza espositiva del docente, la durata del corso, gli aspetti logistici e organizzativi, la documentazione fornita e altri elementi rilevanti del percorso formativo.
2. **Prova di apprendimento**, predisposta dal docente, volta a verificare il livello di acquisizione delle conoscenze e delle competenze relative agli argomenti trattati durante il corso.

Selezione

La selezione dei Formatori avviene tramite due fasi successive: la prima prevede 3 prove, a scelta, individuate all'interno di un elenco di più tipologie; la seconda consiste in una prova di simulazione. Se queste due fasi vengono superate con esito positivo si procede alla frequenza del corso Train the Trainer, tenuto dal Coordinatore Didattico che prevede una formazione specifica sulle tecniche di insegnamento adottate; una simulazione di gruppo per verificare le capacità comunicative e didattiche stimolando un confronto costruttivo all'interno dello staff; l'illustrazione del "Decalogo del Formatore RSM CF": un documento in cui sono state stabilite le linee guida comportamentali e di gestione dell'attività corsuale, e delle regole che intendono garantire gli standard qualitativi in ogni attività erogata.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti, come:

- aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari);
- dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza);
- dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature);
- dichiarazione di impegno 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.

Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

Aree di attività

La società è specializzata nel settore della formazione nell'ambito del quale propone un sistema di offerta estremamente articolato, flessibile e integrato, costituito da servizi di progettazione, coordinamento, gestione, docenza e tutoraggio di percorsi ed attività formative personalizzate (on demand). RSM Italy CF è in

possesto della certificazione Uni Eni Iso 9001: 2015 settore IAF 37, per la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione e addestramento e orientamento.

Nello specifico RSM Italy CF svolge le seguenti attività di formazione professionale e orientamento:

- **Formazione Superiore** finalizzata a 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** finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro assicurando la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati. Nello specifico è destinata a soggetti occupati (compresi titolari, soci d'impresa e lavoratori autonomi), soggetti in CIG e mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.
- **Orientamento:** insieme degli interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione, di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo/obbligo d'istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale.

Tipologie committenti/beneficiari

I servizi di formazione e di consulenza proposti da RSM CF mirano a riqualificare e migliorare/consolidare le conoscenze e le competenze dei singoli beneficiari attraverso l'apprendimento e la partecipazione a percorsi di formazione continua o superiore.

I principali target di riferimento sono:

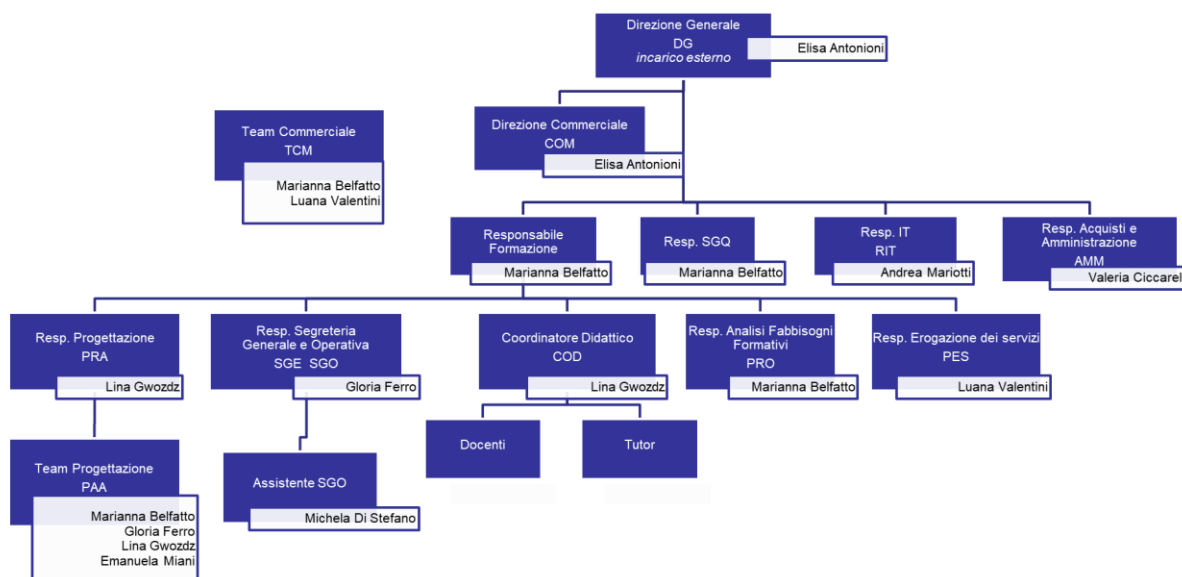
- Enti pubblici: per il proprio personale dipendente
- Aziende/Imprese del territorio: personale dipendente, apprendisti, tirocinanti
- Soggetti privati
- Società interinali
- Strutture sanitarie per la formazione continua in medicina a favore degli operatori sanitari.

Dotazione di risorse professionali

Il cuore di RSM CF nella sede operativa di Pescara è rappresentato da uno staff

di progettisti qualificati che opera secondo un processo strutturato di analisi dei fabbisogni e costruzione di percorsi formativi con l'utilizzo di metodologie didattiche altamente innovative e con moderne tecniche di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza delle attività, senza tralasciare la misurazione dell'impatto e della ricaduta generata sui singoli partecipanti e sulle organizzazioni di riferimento.

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma:



L'organizzazione si avvale inoltre di docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede dispone:

- n°1 aula per la didattica ordinaria
- n°3 laboratori
- n°1 locale "Banche dati"
- n°1 ufficio per colloqui individuali

Tutte le aule sono dotate di collegamenti in rete locale intranet e connessioni Internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, 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.

Dichiarazione di impegno

RSM CF si impegna a:

- mettere a disposizione dei visitatori/utenti/consulenti la propria Carta di

Qualità

- fornire informazioni sui programmi delle lezioni ed eventuali supporti didattici, consegnare dispense o altro materiale didattico utile relativo alle lezioni
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per la valutazione intermedia e finale del corso frequentato e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

Fattori di qualità

Gli elementi fondamentali sui quali RSM CF sviluppa il proprio Sistema di gestione della Qualità sono rappresentati:

- dal volume di fatturato;
- dall'addestramento e formazione;
- dalla soddisfazione dei Clienti;
- dal monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio;
- dalla valutazione dei fornitori;
- dalla valutazione del sistema di Gestione Qualità.

Monitoraggio e indicatori di qualità

Al fine di garantire il miglioramento continuo dei servizi formativi erogati, RSM CF adotta un sistema di monitoraggio basato su specifici indicatori di qualità relativi alle principali aree di attività.

Volume di fatturato

L'azienda monitora annualmente il volume di fatturato, distinto per tipologia di cliente, con l'obiettivo di consolidare e rafforzare la propria presenza nel settore di riferimento. Gli obiettivi economici vengono definiti annualmente e i risultati sono analizzati periodicamente per valutare eventuali scostamenti.

Formazione e addestramento del personale

La formazione del personale rappresenta un elemento essenziale per garantire la qualità dei servizi erogati. L'azienda pianifica annualmente le attività formative e monitora il numero di ore di formazione realizzate rispetto a quelle programmate. L'obiettivo è raggiungere almeno l'80% delle ore previste; in caso contrario si procede a una nuova pianificazione delle attività formative.

Soddisfazione dei clienti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato attraverso questionari di gradimento somministrati al termine di ogni attività formativa. I dati raccolti consentono di valutare il giudizio complessivo sul corso e il livello di raggiungimento degli obiettivi formativi, individuando eventuali aree di miglioramento.

Valutazione dei fornitori

L'azienda monitora le performance dei fornitori esterni, in particolare dei docenti e dei fornitori di servizi, attraverso la rilevazione di eventuali non conformità e la valutazione del contributo fornito al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Monitoraggio dell'erogazione delle attività formative

Le attività formative sono costantemente monitorate attraverso diversi indicatori, tra cui:

- valutazione della docenza, rilevata tramite i questionari di gradimento compilati dai partecipanti;
- livello di apprendimento dei partecipanti, valutato dal docente attraverso specifiche schede di riepilogo del corso;
- adeguatezza delle attrezzature e della strumentazione d'aula, rilevata tramite il feedback dei docenti.

I dati raccolti vengono periodicamente analizzati e sintetizzati in report interni, che consentono di verificare l'efficacia delle attività formative e di individuare eventuali azioni di miglioramento.

Indicatori

Al fine di dotare il SGQ aziendale di uno strumento di monitoraggio, sono stati predisposti degli indicatori che, nel loro campo di applicazione, hanno lo scopo di valutare, in modo indicativo, le prestazioni dei processi. Tale attività deve essere intesa come l'introduzione di una più profonda analisi dei risultati da valutare in sede di riesame e come obiettivo indicativo del trend aziendale.

Ogni singolo indicatore è strutturato sulla base di determinate proprietà (previste dal SGQ) tra le quali si evidenziano:

- la cadenza di rilevazione ovvero ogni quanto deve essere monitorato il livello dell'indicatore in questione;
- i valori riscontrati e la data della loro ultima rilevazione;
- il valore obiettivo determinato in sede di Riesame della Direzione.

Dove applicabile, possono essere espressi due valori obiettivo: il primo, desiderabile, che rappresenta il valore previsionale dell'indicatore, il secondo, di soglia, che rappresenta il valore al di sotto o al di sopra del quale si è totalmente disatteso l'obiettivo.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Volume difatturato	- Scostamento Fatturato per Aziende - Scostamento Fatturato per Enti Pubblici Differenza tra il livello di fatturato obiettivo e quello effettivamente realizzato. (La rilevazione viene effettuata su base annuale)	L'azienda si pone come obiettivo quello di raggiungere le quote difatturato indicate ad inizio anno.	Verifica del livello difatturato realizzato sulla base dei dati contabili registrati alla fine dell'anno solare.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Addestramento e formazione	<p>- <i>Livello pianificazione addestramento</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra tempi effettivi di formazione (ore), sui tempi pianificati per formazione (ore). (La rilevazione viene effettuata su base annuale)</p>	Minimo 80%	Modulo MDR GFOR "Gestione della formazione": piano di formazione e aggiornamento del personale gestito dal responsabile della Qualità ed autorizzato dalla Direzione.
Soddisfazione dei Clienti	<p>- <i>Giudizio globale sul corso</i></p> <p>- <i>Raggiungimento degli obiettivi</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i partecipanti, sul numero totale dei partecipanti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)</p>	<p>Valore tra 5 e 5,2</p> <p>Valore tra 4 e 4,8</p> <p><i>La scala di valori di riferimento va da un minimo pari a 1 ad un max pari a 6.</i></p>	Modello del SGQ: "Questionario gradimento corso" che viene somministrato ai partecipanti al termine di ogni attività formativa progettata e/o erogata dall'azienda.
Valutazione dei fornitori	<p>DOCENTI E FORNITORI DI SERVIZIO</p> <p>- <i>Livello qualità</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra il totale delle NC causate da tutti i docenti e fornitori di servizi, sul totale dei soggetti suddetti (La rilevazione viene effettuata su base annuale)</p>	Max 2%	La rilevazione viene effettuata su segnalazione degli addetti direttamente al Responsabile della Qualità che registra la non conformità come da procedura prevista nel SGQ
Valutazione del sistema di Gestione Qualità	<p>- <i>Percentuale d'applicazione in azienda</i></p> <p>L'azienda si pone come obiettivo quello di monitorare il livello d'implementazione del SGQ, da parte delle funzioni aziendali</p>	Almeno 85%	Tale valore viene verificato in sede di verifica ispettiva interna

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<p>Monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio</p>	<p>- <i>Strumentazione dell'aula</i></p> <p>- <i>Livello di apprendimento dei partecipanti</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i docenti, sul numero totale dei docenti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)</p> <p>- <i>Controllo della docenza</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i partecipanti, sul numero totale dei partecipanti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)</p>	<p>Valore tra 4 e 5</p> <p>Valore tra 4,5 e 5,5</p> <p>Valore tra 4,8 e 5,5</p> <p><i>La scala di valori di riferimento va da un minimo pari a 1 ad un max pari a 6</i></p>	<p>Modello del SGQ "Scheda riepilogativa del corso" redatto dal docente: concerne la valutazione complessiva delle attività formative, in merito ai giudizi espressi docenti</p> <p>Modello del SGQ: "Questionario gradimento corso" che viene somministrato ai partecipanti al termine di ogni attività formativa progettata e/o erogata dall'azienda.</p>

Livello preventivo

Comunicazione con i clienti e gestione dei reclami

La società RSM CF garantisce un costante canale di comunicazione con i propri clienti attraverso incontri, comunicazioni dirette e servizi di segreteria, al fine di assicurare un rapporto continuo e trasparente.

Tutte le informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione, alle procedure operative e agli standard di qualità sono rese disponibili ai committenti e a tutti i soggetti interessati.

Il Direttore dell'azienda svolge il ruolo di interfaccia tecnica tra RSM CF e il committente per tutte le informazioni relative ai servizi erogati. Eventuali reclami, segnalazioni o feedback provenienti dai clienti sono invece gestiti dal Responsabile del Sistema Qualità secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Qualora, nello svolgimento delle attività, si verifichi il mancato rispetto di uno o più requisiti o standard qualitativi previsti, viene rilevata una Non Conformità (NC). La gestione delle non conformità prevede le seguenti fasi:

- individuazione della non conformità;
- registrazione e formalizzazione della stessa;
- analisi delle cause e definizione delle azioni correttive;
- verifica dell'efficacia delle azioni intraprese e chiusura della non conformità.

Condizioni di trasparenza

Validazione e diffusione della Carta della Qualità

La Carta della Qualità viene aggiornata annualmente dal Responsabile del processo di gestione della qualità e approvata dalla Direzione.

L'ente ne garantisce la diffusione attraverso:

- pubblicazione sul sito internet <https://www.rsm.global/italy/rsmrev/it/service/education-development-and-funding-solutions>;
- affissione presso la sede operativa con aggiornamento periodico dei dati;
- consegna al personale docente e non docente.

L'ente si impegna inoltre a pubblicizzare i corsi attivati con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto allo svolgimento delle eventuali selezioni.

Revisione periodica

La Carta della Qualità dei servizi formativi viene riesaminata annualmente nell'ambito del Riesame della Direzione, al fine di verificarne idoneità, adeguatezza ed efficacia e individuare eventuali opportunità di miglioramento.

La valutazione si basa in particolare sui risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti, sull'analisi dei processi interni e sugli obiettivi di qualità definiti dall'organizzazione.

La Direzione assicura la disponibilità delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, promuove la formazione e il coinvolgimento del

personale e definisce specifici indicatori di monitoraggio. Il controllo e l'analisi di tali indicatori sono affidati al Responsabile della Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Qui di seguito si riporta una descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi in linea con quanto previsto nel documento "Elenco Competenze" previsto nel Sistema di gestione della qualità di RSM CF, nel quale, oltre alla descrizione delle attività di tipica responsabilità di ogni singola figura sono riportati i requisiti da possedere per ricoprire la singola mansione.

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

La Direzione al fine di raggiungere un eccellente livello di attuazione del Sistema di Gestione della Qualità aziendale, puntando al miglioramento continuo della sua efficacia ed al crescente livello di soddisfazione dei Clienti, si impegna:

- a definire gli obiettivi generali e programmatici dell'azienda;
- ad indirizzare l'azienda verso il pieno soddisfacimento delle richieste espresse e latenti dei Clienti;
- a gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- ad implementare opportuni strumenti di monitoraggio della soddisfazione dei Clienti/Utenti e di attivare le opportune azioni preventive e correttive;
- a coinvolgere e formare tutto il personale aziendale per ciò che attiene la corretta implementazione del SGQ;
- ad assicurare la disponibilità di risorse (umane e tecnologiche) idonee al raggiungimento degli impegni definiti.

A tal fine:

- emette la Politica della Qualità che definisce la missione dell'azienda;
- annualmente, predispone il "Piano di Miglioramento", che, sulla base dei risultati del riesame del SGQ, definisce chiaramente gli obiettivi di breve periodo, le responsabilità connesse e l'adeguatezza delle risorse aziendali agli obiettivi prefissati;
- pubblicizza all'interno dell'azienda i livelli degli indicatori aziendali e i loro obiettivi
- programmatici;
- pianifica la formazione e l'aggiornamento del personale dell'azienda.

È importante precisare che in linea con gli obiettivi di carattere generale espressi nella Politica della Qualità, la Direzione della RSM CF, annualmente, provvede ad emettere un "Piano di Miglioramento Aziendale" nel quale indica gli obiettivi da perseguire nel breve periodo, indicandone, contestualmente, le responsabilità e le tempistiche di attuazione. Tale piano è la risultanza di un attento riesame del livello di idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione della Qualità aziendale. L'attività di riesame si svolge durante una riunione dei responsabili della RSM CF programmata con cadenza annuale (o intervalli di tempo più brevi nel caso in cui le strategie aziendali lo richiedano) dal Responsabile del sistema di Qualità e presieduta dal Direttore. Il riesame è il momento in cui l'azienda deve formalizzare il monitoraggio dei processi aziendali, con il fine di analizzarne le prestazioni e di definire obiettivi programmatici di miglioramento.

Il Riesame del SGQ da parte del Direttore rappresenta un momento di analisi delle prestazioni di ogni singolo processo aziendale, di confronto dei risultati monitorati con gli obiettivi emessi e con la stesura di un piano di miglioramento aziendale che funge da guida durante lo svolgimento delle attività aziendali.

II DIRETTORE della RSM CF srl coordina tutte le attività dell'azienda, è autonomo nella gestione delle attività per l'attuazione delle linee programmatiche. Nello specifico, è suo compito, avvalendosi delle risorse umane e strutturali della RSM CF:

- Definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificare e Coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative (compreso il controllo di gestione);
- Supervisionare la manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Valutare e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificare e Gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;
- Gestire la promozione della qualità inerente tutti i processi.

Il ruolo di direzione è ricoperto dalla Dott.ssa Elisa Antonioni.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE: Lina Gwozdz

Il Responsabile del Processo di progettazione si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della progettazione di massima di un'azione corsuale
- della progettazione di dettaglio
- della progettazione di interventi individualizzati in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

RESPONSABILE DELL'ANALISI DEI FABBISOGNI: Marianna Belfatto

Il Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della lettura strategica del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale
- della diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- della rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo, sulla base di indagini statistiche ed esperienziali
- della definizione la strategia formativa
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI: Luana Valentini

Il Responsabile dell'erogazione dei servizi si occupa del:

- pianificazione del processo di erogazione;

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- monitoraggio delle azioni e dei programmi
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento
- cura le linee programmatiche che sottopone al direttore e che contengono il prospetto delle risorse umane e strumentali individuate per la progettazione, il coordinamento e il tutoring.

Il responsabile è autonomo nell'individuazione delle risorse da impiegare nei ruoli previsti nel singolo progetto. Cura le attività di Tutoring, fornisce supporto ed avvallo all'organizzazione autonoma dei tutors, salvo accertamenti, accordi e confronti e supervisione finale su quanto prodotto.

RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVA: Valeria Ciccarelli

Il Responsabile della Gestione economico amministrativa si occupa della:

- attività di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
- del controllo economico
- della rendicontazione delle spese
- della gestione amministrativa del personale in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

Per l'Amministrazione e l'elaborazione dei documenti contabili la RSM CF conta sulla propria organizzazione interna.

INCARICATO ORIENTAMENTO: Francesco Messeri

Le aree di attività di competenza della figura incaricata dell'orientamento sono:

- la gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza
- l'erogazione dei servizi orientativi: informazione-formazione-consulenza

Lo svolgimento delle funzioni di Orientamento è assicurato in rapporto alla durata delle attività e delle relative azioni preliminari e successive.

Utenze speciali

Con riferimento alle attività formative cui partecipano utenze speciali, RSM CF provvede ad incontrare periodicamente gli operatori/responsabili dei servizi sociali preposti al fine di valutare, verificare e, nel caso, adeguare il servizio alle specifiche esigenze personali dei soggetti di riferimento.

Pescara, 8/01/2026

Il Direttore

RSM Italy Corporate Finance s.r.l.

Sede operativa Via Attilio Monti, 9 – 65127 Pescara

