

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Formimpresa Spa assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati 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

Politica della Qualità

Formimpresa Spa opera nel campo della formazione proponendo corsi di formazione professionale ed ha fatto della qualità dell'offerta formativa il proprio punto di forza.

Scopo del presente documento è quello di fornire gli elementi di indirizzo fondamentali nel pianificare e realizzare lo sviluppo di un sistema di qualità ai quali dovrà ispirarsi l'azione della Formimpresa Spa.

La Direzione nell'ambito del programma teso ad istituire, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione della qualità, intende perseguire l'obiettivo di fornire servizi (progetti formativi) che soddisfino le esigenze dei propri clienti.

La Direzione ha individuato il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- 1) Realizzare la piena soddisfazione del cliente fornendogli un'ampia gamma di progetti puntando anche sull'allargamento dell'offerta formativa ad un'utenza più possibile differenziata**

Punti di forza per il raggiungimento di questo obiettivo sono la conoscenza della realtà rurale del territorio, l'inserimento nel tessuto socio economico, la capacità di cogliere le esigenze formative e di innovazione del mondo del lavoro, la chiarezza dell'offerta formativa, la disponibilità ad articolare proposte a partire dalle richieste.

- 2) Migliorare l'efficienza interna (adozione del sistema di qualità) attraverso l'organizzazione e la standardizzazione delle attività, evitando dispersione di energie e migliorando il sistema di relazioni interno (chi fa che cosa)**

L'attuazione di un corretto ed efficiente sistema di gestione aziendale della qualità deve essere visto come uno strumento di gestione dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi dell'agenzia e quindi come una scelta strategica fondamentale per incrementare il suo valore e la sua competitività; tutto questo attraverso l'aumento della consapevolezza, della motivazione, del coinvolgimento del direttivo

- 3) Gestire un sistema continuo di ricerca e raccolta dati, concretizzare l'analisi dei contesti al fine di evitare perdite di tempo nella progettazione di corsi che non hanno un'utenza certa**

Strutturare un sistema costante di analisi dei fabbisogni di formazione per poter rispondere al meglio alla mission della Formimpresa Spa al fine di promuovere progetti che siano rispondenti alle reali necessità dei potenziali clienti.

La Formimpresa Spa, infatti, è fortemente focalizzata a comprendere le esigenze e le aspettative del Cliente fin dai primi contatti; si adopera per equilibrare le sue richieste e per allinearle ad una fattibilità ugualmente vantaggiosa ma con costi più accettabili.

Comunica tali esigenze a tutta la propria organizzazione che rileva e misura sistematicamente la soddisfazione del Cliente, rapportandola ai risultati forniti, ed identifica precisi fattori di Qualità in riferimento all'intero processo formativo: dalla costruzione dell'offerta alla progettazione, erogazione, e gestione del cliente.

Gestisce con frequenza pressoché quotidiana i rapporti con la clientela, raccogliendone le eventuali lamentele, i preziosi suggerimenti, le ulteriori esigenze.

4) Ampliare il sistema di relazioni esterne

Al fine di avere una visione meno settoriale del contesto economico nel quale si muove l'agenzia occorre moltiplicare i contatti con altri enti quali: altre agenzie formative per instaurare con esse rapporti di partenariato (costituzioni di (Ati Ats) organizzazioni sindacali, Enti Pubblici ed imprese appartenenti a tutto il settore della cura dell'immagine e del benessere).

5) Efficacia del Servizio - Adozione del sistema di qualità

Occorre analizzare ed ottimizzare tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori a evitare perdite di tempo e a dare l'assicurazione che qualunque processo venga svolto conformemente agli standard di qualità definito e sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuativo.

Realizzare un efficace sistema di monitoraggio da parte degli utenti per quanto riguarda il gradimento di docenti tutor coordinatore collaboratore materiali didattici forniti.

Migliorare la ricaduta pratica di ciò che è stato appreso dagli allievi durante il percorso formativo.

Individuare un momento formativo per tutti gli operatori della Formimpresa Spa a tutti i livelli, in quanto solo attraverso la formazione si può avere una struttura capace di gestire in modo corretto ed efficiente i processi aziendali.

Sviluppo della cultura della qualità in tutti gli operatori: ognuno di essi è tenuto a recepire e ad attuare la politica della qualità definita dalla Direzione e a trasferirla nelle proprie attività e a verificarne i risultati.

Per la verifica dei risultati attesi, la Direzione emette e divulga ogni anno un documento in cui fornisce, in forma misurabile, indirizzi, obiettivi specifici, i corrispondenti impegni per l'anno indicato ed i risultati conseguiti nell'anno precedente.

In particolare la mission della Formimpresa Spa si esplica nel favorire la crescita professionale degli studenti attraverso azioni di formazione continua per l'introduzione di eventuali innovazioni da inserire nella programmazione dei corsi erogati.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I servizi formativi erogati da Formimpresa Spa sono destinati ad aziende, privati ed enti pubblici e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

Dotazione di risorse professionali e logistico – strumentali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza,

Formimpresa Spa si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di provate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, docenza e tutoring.

Per l'erogazione dei servizi formativi Formimpresa spa assicura la disponibilità di aule didattiche attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione ad internet, ...) e spazi dove mettere in pratica le tecniche insegnate.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

Standard di Qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che Formimpresa Spa si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene monitorato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di Qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
	Tempestività di risposta alle richieste di	Numero di giorni intercorrenti tra la data di	Rispetto target	Audit interni

Costruzione/Gestione dell'offerta	Committenti e/o beneficiari	ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	contrattuale	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Analisi fabbisogni Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto	

Erogazione	didattico	soddisfatti rispetto al totale	soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni

Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni

LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di Formimpresa Spa prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare, la procedura "Controllo del prodotto non conforme" ha lo scopo di descrivere come la nostra Organizzazione rileva, analizza e tratta le non conformità che si verificano nei processi aziendali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a Formimpresa Spa da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura "Azioni correttive e preventive" ha lo scopo di determinare le modalità operative per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

L'attività di sorveglianza consiste nel continuo controllo e verifica delle procedure, dei processi e dei metodi ed è effettuata da tutte le risorse umane interne all'Organizzazione; tali risorse hanno il dovere di effettuare il primo controllo sulla conformità del proprio lavoro e del risultato di questo rispetto alle prescrizioni scritte, nonché l'adeguatezza delle procedure e delle altre prescrizioni scritte

La procedura "Audit" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta della Qualità dei servizi formativi è validata dal Responsabile Qualità e dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione.

Diffusione

Formimpresa Spa assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet, <http://www.formimpresa.info/>;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

Aggiornamento

La Carta della Qualità dei servizi formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della

Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di Formimpresa Spa, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Di seguito vengono descritte le responsabilità delle diverse funzioni aziendali.

Responsabile del processo di Direzione

- Rappresentanza legale dell'Azienda;
- Autorità per la gestione e la manutenzione del Sistema Qualità aziendale;
- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Responsabile dei processi di Gestione Economico – Amministrativa

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;

- Gestione amministrativa del personale;
- Approvvigionamento, verifica dei prodotti al ricevimento;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Responsabile del processo di Progettazione

- Definizione dei requisiti del cliente o del bando di gara;
- Pianificazione del processo di progettazione;
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di percorsi formativi corsali;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Comunicazione con il cliente.