

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Firma Direzione


Data 21.04.2015



PRESENTAZIONE

La carta della qualità di Humanform srl si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti utilizzatori , Ispirandosi ai criteri di efficienza ed efficacia, garantendo il costante confronto tra le esigenze della clientela e la propria offerta formativa.

Nell'intento di attuare un miglioramento continuo dell'organizzazione aziendale e trasmettere la massima fiducia nella propria attività alla clientela, la carta della qualità diventa uno strumento di comunicazione per dimostrare la correttezza del modus operandi e di informazione circa i livelli di servizi e prestazioni prefissati in un ottica di competitività e miglioramento operativo.

Proprio in quest'ottica la sua funzione è duplice : verso l'interno, al fine di coinvolgere tutti gli operatori del sistema azienda , verso l'esterno al fine di attivare un confronto con i clienti/utenti che in tal modo diventano parte attiva della crescita qualitativa e organizzativa. In tale ottica adotta i seguenti strumenti :

- Esplicitazione della politica della qualità
- Definizione degli indicatori per il monitoraggio degli obiettivi
- Informativa agli utenti dei propri servizi
- Procedure di feed back facilmente accessibili

Humanform, a tale scopo ha definito tutti gli strumenti di carattere organizzativo, procedurale e documentale rispondenti ai dettami delle normative settoriali a valere delle quali vengono erogati i singoli percorsi formativi.

L'applicazione del Sistema Gestione Qualità, in conformità alla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 conferisce all'azienda una maggiore competitività tramite modalità operative più efficaci nel rispondere alle esigenze del mercato, nel rimuovere o contenere i fattori di diseconomia nella gestione delle forniture, nell'eliminare o ridurre i rischi di contenzioso con i clienti, nell'assicurare coerenza e trasparenza nei rapporti con i fornitori.

La Direzione in tal senso coinvolge il personale aziendale tramite riunioni periodiche per la risoluzione di problematiche sulla base di procedure interne e propone cambiamenti nei processi di lavoro, al fine di ottenere un progressivo miglioramento della qualità e della produttività connotati da efficacia, efficienza , rapidità e flessibilità. Tutte le politiche e gli obiettivi per la qualità, sono consultabili in apposita area del sistema informatico nella sezione dedicata e accessibile da qualunque posizione interna.

La carta della Qualità sarà consultabile dagli utenti esterni sul sito www.humanform.it al fine di consolidare e rendere sempre più trasparente il rapporto con i clienti.

LA MISSION

Humanform srl persegue da sempre la qualità dei servizi offerti , Intesa come piena soddisfazione della clientela nell'ambito della **“Progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione Professionale, finanziati e non finanziati” (Settore EA 37)**”.

La nostra **Mission** consiste nell'individuare tutti gli strumenti che possano contribuire concretamente all'innovazione, favorendo il processo di crescita e sviluppo delle potenzialità intrinseche, ma inesprese, di ogni individuo inserito in un contesto organizzativo. Il nostro approccio è personalizzato perchè uniche sono le persone che formano un'Azienda, così come la nostra metodologia operativa che prevede la realizzazione di un percorso formativo **“costruito su misura”**.

E' una società di formazione soggetta all'attività di direzione e coordinamento del gruppo Humangest , opera su tutto il territorio nazionale ed ha ottenuto dal 2008 la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale in conformità alla normativa ISO 9001:2000 rilasciata dall'organismo di certificazione Accredia.

Gli obiettivi , gli impegni e gli strumenti:

La Carta della Qualità di Humanform srl è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la società si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
- raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio, con particolare riferimento alla comunicazione e alla promozione internazionale;
- gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- soddisfazione dei partecipanti ai corsi;
- aumento della capacità erogativa.

Per il conseguimento della Mission , Humanform srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti .

I SERVIZI OFFERTI

Humanform srl ha come ambito di attività la FORMAZIONE : Elabora e gestisce progetti a valere su Fondi regionali e nazionali, rivolti sia disoccupati che a personale occupato in imprese ed Enti pubblici (responsabili, quadri, dipendenti, ecc.). Progetta e gestisce, inoltre, attività di formazione per committenti privati, soprattutto grandi e medie imprese. In particolare il servizio riguarda attività di FORMAZIONE CONTINUA che comprende interventi di aggiornamento, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento per soggetti occupati, in

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

Inoltre Humanform srl è specializzata nella progettazione ed erogazione, interaziendale e aziendale, di:

- Percorsi formativi manageriali per top e middle management
- Percorsi formativi obbligatori per personale operativo
- Percorsi formativi per lavoratori temporanei.

Le attività sono così articolate :

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Nell'erogazione del servizio formativo Humanform srl si impegna a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua,
- religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che "gioca" il cliente/beneficiario del corso di formazione.

A tal fine, l'allievo/cliente deve:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e ente gestore del corso;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari,).

LE RISORSE PROFESSIONALI

Consapevole dell'importanza che le risorse umane hanno all'interno del processo di sviluppo qualitativo dei servizi erogati, Humanform srl vede nel suo organigramma le seguenti funzioni :

N° 1 Responsabile del processo di direzione

N° 1 Responsabile dei processi economico-amministrativi

N° 1 Responsabile del processo di progettazione

N° 1 Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni Formativi

N° 1 Responsabile dell'Erogazione dei servizi

N° 1 Addetta dei processi economico-amministrativi

N° 1 Addetta del processo di progettazione

N° 2 Addette dell'Erogazione dei servizi

N° 1 Addetta ai servizi di orientamento

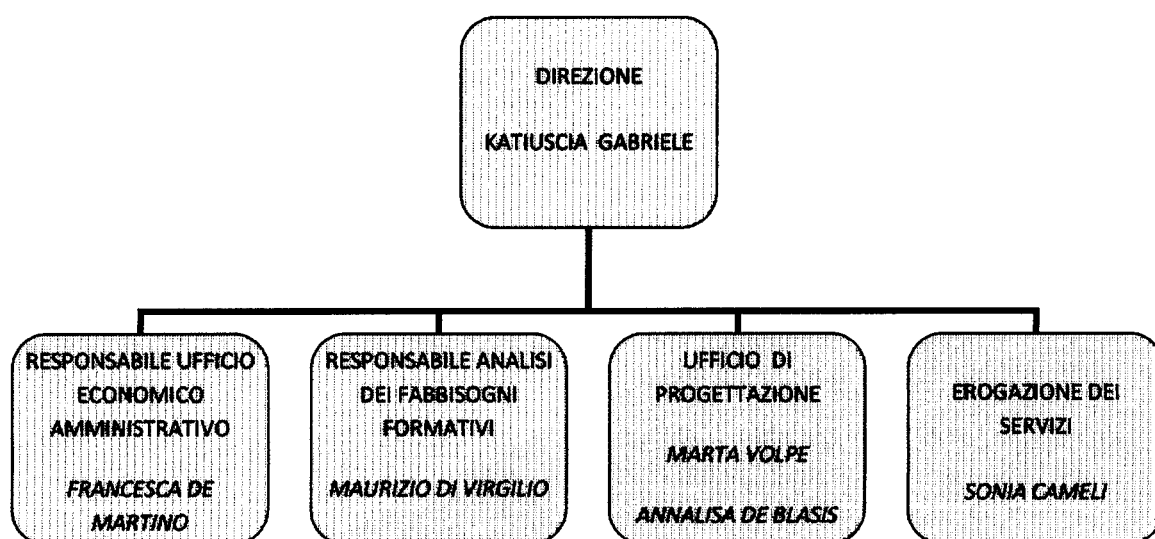
Ogni responsabile di funzione deve rispondere ai seguenti requisiti minimi :

- Adeguate competenze tecniche:
 - Preparazione scolastica di base;
 - Corsi di formazione dedicati;
 - Stage in aziende del settore.
- Buone capacità organizzative e tecniche:
 - Gestione della propria "Area di Lavoro";
 - Empatia con lo staff delle altre aree.
- Buone conoscenze delle procedure di SGQ che regolamentano la propria attività
- Capacità di collaborazione con tutto il personale;
- Conoscenza del software gestionale e della IntraNet aziendale;
- Disponibilità ed educazione verso il cliente/utente;
- Garantire lo svolgimento dei processi con fare efficace ed efficiente

Humanform srl si avvale inoltre del supporto di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di: analisi, progettazione, docenza e tutoring, amministrazione e contabilità.

I professionisti ritenuti idonei da Humanform srl per svolgere le prestazioni necessarie allo sviluppo delle varie attività sono contenuti nella "Banca dati Fornitori". Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico.

ORGANIGRAMMA



LE RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI

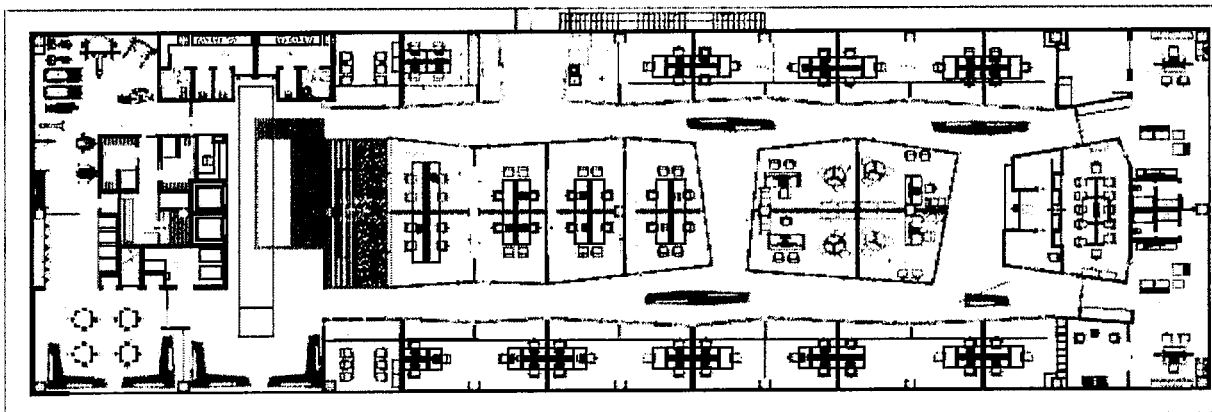
Consapevole dell'importanza che le strumentazioni didattiche, l'accessibilità, la tecnologia giocano all'interno dei processi formativi, Humanform srl si è dotata delle seguenti risorse:

quantità	descrizione	assistenza
1	AULA FORMAZIONE INFORMATICA	N° 16 POSTAZIONI CON PC
1	RECEPTION	N° 1 POSTAZIONE
2	UFFICIO	N°5 POSTAZIONI
1	AREA BAGNI	N°3 WC

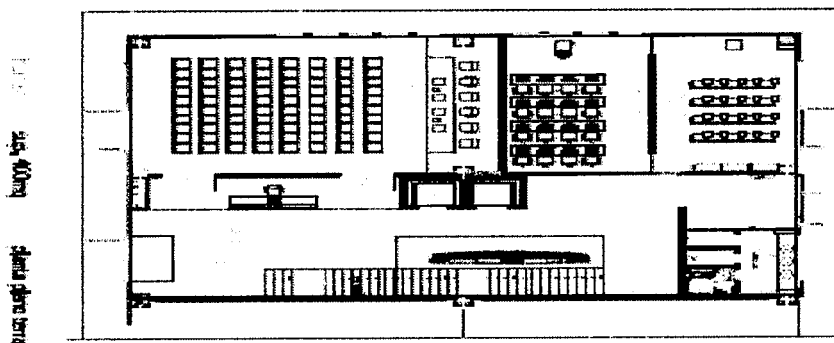
A supporto delle attività sono formative e di back office:

quantità	descrizione	assistenza
1	PERSONAL COMPUTER	INTERNA/ITALDATA
5	COMPUTER PORTATILE	INTERNA/ITALDATA
1	STAMPANTE/FOTOCOPIATRICE	XEROX
1	FAX/FOTOCOPIATRICE/SCANNER	INTERNA/ITALDATA
3	VIDEOPROIETTORI	INTERNA/ITALDATA

In merito alle infrastrutture si riporta la planimetria :



superficie: 40mq piano primo



superficie: 40mq piano primo

Tutti i servizi sono stati predisposti secondo i dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

- Humanform srl dichiara di impegnarsi 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.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, Humanform srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nell'utente che possono venire disattese.

Gli indicatori di qualità sono degli elementi di "controllo" che consentono di "misurare" le prestazioni aziendali, verificando i processi ed individuando i momenti in cui si realizza l'inefficienza.

Per essere efficaci, gli indicatori devono possedere alcune caratteristiche:

- Misurabilità (l'indice deve essere progettato in base a criteri che ne consentano la misurazione);
- Significatività (l'indice deve rappresentare un elemento significativo del processo analizzato);
- Univocità (l'indice deve essere progettato in maniera univoca e deve essere facilmente interpretabile);
- Sensibilità (l'indice deve garantire sensibilità alle variazioni della grandezza misurata).

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 intendiamo per:

- **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
- **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 sistema cliente.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Soddisfazione requisiti di qualità rispetto agli organi di controllo / utenti	Non conformità anno risolte / non conformità anno	>= 50%	Esiti monitoraggi organi di controllo
Miglioramento continuo nell'erogazione del servizio	Azioni correttive proposte / azioni correttive anno	>= 50%	Analisi Customer satisfaction committenti e beneficiari
Rispetto delle procedure SGQ	% di raggiungimento degli Obiettivi della Qualità	Minimo il 75 %	Conferma certificazione Qualità

LIVELLO PREVENTIVO

Humanform srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La Società 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, sia attraverso i seguenti canali:

- via **posta** all'indirizzo: Humanform s.r.l. Via Vomano 6, 65129 PESCARA
- via telefono al n° 085 4508924
- via **fax** al n° 085 4541359
- via **e-mail** all'indirizzo info@humanform.it
- **direttamente** al coordinatore del corso
- Questionari di gradimento corso
- Questionari di gradimento docenti

Attraverso audit interni bimestrali si procederà all'analisi della segnalazione attraverso accertamenti compiuti ed eventuali provvedimenti migliorativi.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Humanform srl si impegna a pubblicizzare la Carta della Qualità, in particolare :

- Ad ogni interessato mediante affissione presso i locali della sede formativa e/o all'interno dell'aula didattica
- Ad ogni singolo richiedente in sede di accoglienza
- Ad ogni interessato mediante la pubblicazione sul sito aziendale

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

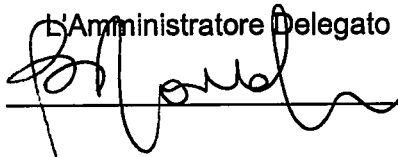
La carta della qualità viene revisionata ogni qualvolta:


- Siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- Siano state introdotte in Humanform srl modifiche organizzative e/o gestionali;
- Siano state aggiornate norme cogenti.

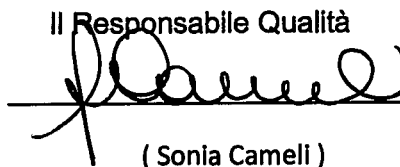
L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni pertanto comporta:

- La **modifica** dell'indice di revisione della sezione della carta della qualità;
- La **distribuzione**, a cura del RSQ, della nuova revisione ai possessori delle copie controllate e l'eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);
- L'**archiviazione**, a cura del RSQ, dell'originale della nuova revisione;
- L'**annullamento** della copia precedente del documento revisionato (conservata nell'archivio del RSQ), tramite la dicitura "ANNULLATO" apposto sulla copertina del documento.

Li, Pescara 21.09.2015

L'Amministratore Delegato


La Direzione

(Maurizio Di Virgilio)

Il Responsabile Qualità

(Sonia Cameli)

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' POSTE A PRESIDIO DEI PROCESSI

Per quanto attiene agli specifici ambiti di competenza :

PROCESSI	ATTIVITA'
DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Definizione strategie organizzative, commerciali e standard di servizio Pianificazione e definizione delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie , organizzative e informative Definizione e monitoraggio degli obiettivi di qualità Valutazione e sviluppo delle risorse Monitoraggio e verifica degli obiettivi aziendali Rapporti con enti e Istituzioni
GESTIONE ECONOMICA-AMMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Gestione contabile dei servizi e degli adempimenti normativi Gestione documenti amministrativi committenti e fornitori Gestione e controllo fatturazione Gestione della qualità inerente il processo
ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi sul territorio Rapporti con la committenza : relazioni e accordi Gestione della qualità inerente il processo
PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Macro e microprogettazione di azioni corsuali Rendicontazione dei corsi Elaborazione di istruttorie azioni formative Preparazione didattica e organizzativa dei corsi Gestione della qualità inerente il processo
EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie , organizzative e informative Gestione e accordi con committenza e fornitori Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi Analisi dei risultati delle azioni formative Responsabile gestione sistema qualità aziendale