



*Dipartimento: Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro,
dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università
Servizio: Servizi per il Lavoro, Garanzia Giovani*



MODELLO DI
"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA_HUMANFORM SRL"
ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione HUMANFORM SRL 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).

Le indicazioni sotto riportate sono parte integrante del Manuale sulla Gestione della Qualità redatto conformemente alla norma ISO 9001:2015, soggetto a revisione annuale.

Livello strategico¹

Humanform SRL persegue da sempre l'obiettivo primario della Qualità dei Servizi offerti, intesa come piena soddisfazione della propria clientela e condizione indispensabile di costante crescita aziendale.

Il continuo sviluppo porta la Nostra azienda a confrontarsi quotidianamente con esigenze sempre maggiori, sia dei clienti che di tutti gli stakeholders coinvolti, ed anche con le risorse ambientali che hanno contribuito alla sua crescita.

Per rispondere nel migliore dei modi a queste esigenze, la Humanform SRL intende attuare un miglioramento continuo dell'organizzazione aziendale e garantire una sempre maggiore qualità dei propri servizi.

A tal fine abbiamo implementato un Sistema Gestione Qualità conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Ciò consente non solo di dimostrare la correttezza del Nostro modus operandi ed i livelli di qualità già raggiunti, ma ci permette di offrire servizi e prestazioni sempre più competitivi e conseguire miglioramenti operativi in linea con gli standard di efficienza prefissati.

Il nostro intento è quello di trasmettere la massima fiducia nelle nostre attività, in primo luogo ai nostri clienti: sia a quelli più affezionati – che questa fiducia hanno già dimostrato – sia a coloro che ci conoscono da meno tempo.

Tutto ciò costituisce per la nostra azienda un impegno ed allo stesso tempo uno

¹ Politica della qualità che descriva mission, obiettivi e impegni che l'organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione; modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

strumento con cui contribuire alla crescita di tutti i collaboratori ed allo sviluppo economico e sociale del contesto ambientale di riferimento.

Humanform SRL si impegna a garantire piena dinamicità al proprio Sistema Di Gestione della Qualità: in quest'ottica la Politica della Qualità deve essere costantemente appropriata agli scopi aziendali, tanto in termini di obiettivi attuali quanto per quelli di lungo periodo.

Pertanto, sia la Politica che gli Obiettivi per la Qualità, saranno verificati – ed eventualmente aggiornati – nel momento in cui la Direzione promuoverà il Riesame del Sistema di Gestione della Qualità.

Livello organizzativo²

Humanform SRL è accreditata a Forma.Temp, Regione Abruzzo e Regione Lombardia, ECM e convenzionata EFEI (Ente Paritetico Bilaterale Nazionale per la Formazione).

Essa è da sempre specializzata nella progettazione e realizzazione di percorsi di formazione "cuciti su misura" che permettono di ottimizzare i tempi e i costi, e nello specifico

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

Su misura sono le tematiche da trattare, le modalità e la metodologia applicata, la durata e il grado di approfondimento dell'intervento.

La realizzazione di un percorso formativo, atto a individuare criticità e aree di miglioramento nei processi aziendali, avviene tramite l'attuazione di un modello consulenziale che prevede un percorso analitico e valutativo delle reali esigenze del cliente.

Partendo dall'analisi dei fabbisogni formativi, con un approccio innovativo e personalizzabile, Humanform SRL, avvalendosi di un team di professionisti specializzati, elabora il progetto, pianifica e gestisce le attività di formazione, assicurandosi che tutto il processo di apprendimento avvenga con successo, senza mai perdere di vista la mission delle aziende di riferimento e facilitando il miglioramento continuo delle competenze delle Persone all'interno delle stesse.

A scopo informativo, di seguito elenchiamo le tipologie formative più frequenti:

- Corsi a pagamento
- Outdoor Training
- Formazione Obbligatoria
- Fondi Interprofessionali e/o formazione finanziata
- Apprendistato

² 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 estio alla valutazione positiva.

Sul sito www.humanform.it è possibile visualizzare il catalogo dei corsi attivi.

Per le sue attività formative, Humanform SRL garantisce e mette a disposizione posti di lavoro e attrezzature associate, apparecchiature, hardware e software, assistenza e manutenzione, supporto.

Humanform è inoltre in grado di offrire supporto tecnico nella gestione dei finanziamenti erogati da Bandi Pubblici a vantaggio delle aziende clienti, nonché di finanziamenti del Fondo Forma.temp per le attività formative indirizzate a candidati e lavoratori temporanei.

Humanform opera su tutto il territorio nazionale, avvalendosi di una rete capillare di consulenti e docenti, riuscendo a favorire i processi di crescita e di apprendimento e a migliorare i risultati e le performance personali e aziendali, promuovendo lo sviluppo e l'espressione delle capacità individuali e di team, grazie al miglioramento delle conoscenze specifiche e delle procedure comportamentali.

Livello operativo

Fattori di qualità³

La Humanform SRL ha impostato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di continuo miglioramento, definendone obiettivi e processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del cliente, la motivazione e il coinvolgimento del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità.

Tale identificazione si riferisce all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

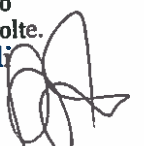
Elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità risultano quindi essere:

- Le attività realizzate e le prestazioni erogate, in relazione ai requisiti applicabili;
- I rapporti con i Clienti/Committenti e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- L'organizzazione e la gestione della società, in funzione delle esigenze interne individuate;
- I rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza, ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono affidate alle diverse funzioni interne della Società, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- La misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei

³ Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-aree di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.



reclami e la sistematica raccolta e analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei prodotti e delle prestazioni della Società. Nel caso specifico, è parte integrante del processo formativo l'analisi dei documenti inerente la Customer Care (Questionario gradimento corsisti, scheda monitoraggio corsi mentor, scheda monitoraggio corsi tutor). Tali monitoraggi vengono effettuati al termine delle attività formative erogate, al fine di verificare l'effettivo gradimento da parte degli stakeholders coinvolti, così da permettere all'organizzazione di pianificare eventuali attività in base agli input ricevuti. Di seguito griglia di valutazione utilizzata.

- La verifica costante della efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita dalla Direzione ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni. Inoltre, la Direzione ha definito la Politica della Qualità attraverso il documento denominato ALL 06 POLITICA PER LA QUALITA' ed assicura che tale politica sia comunicata e compresa all'interno della Società attraverso le seguenti azioni:
 - o Riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità
 - o Esposizione della Politica della Qualità nella intranet Aziendale e sul sito di riferimento

La politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema per la Gestione della Qualità al fine di verificarne l'adeguatezza.

- Il monitoraggio e la misurazione ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo, prova e collaudo delle attività svolte e dei risultati ottenuti definite nei documenti di pianificazione e programmazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione per la Qualità. Humanform infatti, tiene sotto controllo e identifica le modifiche apportate agli input ed output della Progettazione e Sviluppo conservando tutte le informazioni documentate relative alle modifiche. Inoltre, i fornitori vengono valutati, selezionati e qualificati in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi alle richieste della nostra organizzazione. I criteri di qualificazioni vengono qualificati e documenti mediante l'aggiornamento del "File Fornitore" in formato excel caricato sulla intranet aziendale oltre ai gestionali aziendali di riferimento. La rivalutazione dei fornitori, intesa come verifica periodica delle loro prestazioni, avviene annualmente in funzione di valutazioni interne, ritardi e non conformità/reclami. La verifica dei prodotti/servizi approvvigionati viene effettuata al momento della ricezione di quanto indicato e richiesto al fornitore aziendale. Il processo di erogazione dei servizi è svolto in condizioni "controllate" in quanto vengono messe a disposizione, mediante il sistema di gestione per la qualità, le informazioni presenti nel Manuale e nelle Procedure Gestionali correlate. I servizi formativi realizzati vengono identificati in maniera adeguata (indicizzazione di modulistica, codifica sistemica ecc) lungo tutte le fasi di "produzione", dal ricevimento ordine del Cliente alla Erogazione del Corso. Tali mezzi consentono inoltre l'identificazione dello stato di avanzamento degli stessi in relazione ai requisiti di monitoraggio e di

misurazione.

Quando la tracciabilità è un requisito specificato dal cliente, è nostra responsabilità tenere sotto controllo e registrare l'identificazione univoca del prodotto. L'organizzazione prevede una costante attività post vendita, atta a verificare sia la completa soddisfazione del cliente finale in merito al prodotto/servizio erogato, sia le attività di follow up per specifici interventi formativi (gestione di corsi di aggiornamento sulle cogenze legislative in seno alla sicurezza); tale attività è di pertinenza diretta del Responsabile Commerciale con il Project Manager. La reportistica di tale attività è gestita in maniera diretta dal RC sia attraverso l'utilizzo di moduli cartacei che con il supporto delle piattaforme gestionali. Le modifiche non pianificate dal servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati. Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche.

- L'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del sistema di gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione.
- L'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutare le opportunità di miglioramento.
- L'individuazione, la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabili e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate. Il controllo degli output non conformi è requisito imprescindibile ed è inteso a evitare che i prodotti/servizi non adatti vengano ulteriormente proceduralizzati, utilizzati o consegnati. Una volta identificato, qualsiasi output non conforme da l'avvio a un processo in base al quale un soggetto autorizzato e competente deve avviare una "segnalazione" al Responsabile della Qualità il quale provvede ad evidenziare tale non conformità nell'apposito registro.

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati:



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta: entro 5 gg lavorativi	5 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive: entro 30gg	30 giorni definiti come tempo target di intervento e comunque in relazione agli adempimenti programmati	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	90% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Revisioni svolte sulla modulistica di SGQ	N° di revisioni svolte sulla modulistica di SGQ	1 volta l'anno	Stesura e/o Aggiornamento del Manuale della Gestione della Qualità

GRIGLIA DI VALUTAZIONE MONITORAGGIO EX POST

ORGANIZZAZIONE DEL CORSO	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Gli aspetti logistico-organizzativi (aule, orari)				
Congruietà della durata dell'intervento				
Adeguatezza della documentazione didattica				
Adeguatezza degli strumenti e dei materiali tecnici di supporto				
Piacevolezza del clima d'aula				
CONTENUTI E METODOLOGIA DEL CORSO				
Coerenza dei contenuti con gli obiettivi dell'intervento formativo				
Grado di soddisfazione delle aspettative iniziali				
Adeguatezza dell'impegno richiesto				
Approfondimento degli argomenti trattati				
Equilibrio tra parte teorica e parte pratica				
EFFICACIA DEL CORSO				
Miglioramento del livello di conoscenza della materia trattata				
Rapporto tra impegno personale e risultati ottenuti				
Utilità per l'acquisizione di capacità professionali				
Ricchezza di informazioni o di nuove conoscenze				
Spendibilità nel contesto professionale delle conoscenze acquisite				
Valutazione del Formatore:				
Chiarezza nell'esporre i contenuti				
Capacità di comunicare				
Capacità di ascolto				
Capacità di gestire l'aula				
Soddisfazione complessiva della docenza				

Come si evidenzia dalla griglia precedente, le informazioni desumibili riguardano le differenti aree e permettono un monitoraggio completo.

Uno dei punti di miglioramento riguarda la valutazione "numerica" dei dati: è opportuno assegnare un indice-voto per ogni risposta così da ottenere una sommatoria finale che debba rientrare in un range di accettabilità.

Al di sotto di tale range RSGQ dovrà aprire una NC e verificare le cause che hanno portato ad un risultato non in linea con gli standard definiti.

Livello preventivo⁴

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Come sopra riportato, la Humanform SRL vengono eseguiti periodicamente Audit interni per stabilire se le attività del Sistema di Gestione per la Qualità ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato

⁴ Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback (es. sportello, numero verde), gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia per l'utente.

efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

In particolare attraverso gli Audit interni Humanform si propone di:

- Valutare il livello di applicazione delle procedure gestionale e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua stessa applicazione;
- Valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabili nella documentazione del Sistema di gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DA PARTE DEI RESPONSABILI COINVOLTI NEL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO DI REGIONE ABRUZZO NEL PRESIDIO DEI SEGUENTI PROCESSI:

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di 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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi 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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale

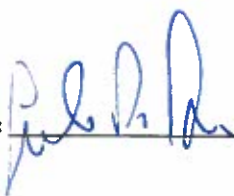
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Data: 20/06/2018

Firma RSGQ:



Firma DIR:

