

## **R 10 – CARTA DELLA QUALITA' - REV. 1**

### **1. ORGANIZZAZIONE**

#### **1.1 POLITICA**

La scelta di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità nell'ambito del sistema di erogazione dei servizi per la formazione, di cui questo documento è il riferimento principale, ha permesso alla società di identificare i processi che lo caratterizzano, di stabilire la sequenza e la interazione tra gli stessi, di stabilire i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo, di assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio, di monitorarli, misurarli e analizzarli e di attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il loro miglioramento continuo. La Resoluta Consulting intende perseguire l'obiettivo di definire e soddisfare i requisiti del cliente e di aumentare questa soddisfazione nel tempo. Tramite conoscenze dirette del territorio, tramite l'analisi delle ricerche in campo sociale disponibili sul mercato, o effettuate in proprio, vengono condotte analisi dei bisogni formativi al fine di conoscere le caratteristiche della propria utenza, per effettuare scelte formative opportune e personalizzate in modo da poter tarare continuamente l'offerta formativa della nostra struttura. La Resoluta Consulting, attraverso i suoi soci, opera già da tempo nell'ambito della formazione, sia per esigenze interne al fine di migliorare il servizio di formazione sia per raggiungere il fine di essere punto di riferimento sul territorio per la formazione. Ciò consegue una assunzione di responsabilità al fine di fornire un servizio che migliori continuamente sia nei confronti della propria clientela, sia rispetto al proprio personale; nel primo caso erogando una formazione che, fornendo le giuste competenze, permetta ai propri discenti di avere quelle condizioni ottimali per venire incontro alle necessità del contesto economico in cui viviamo; nel secondo caso di determinare quella soddisfazione lavorativa che ha come presupposto necessario un ambiente lavorativo sereno in cui ognuno si sente risorsa e gli obiettivi sono condivisi.

Le modalità con cui la politica della qualità continuerà ad essere estesa a tutti i livelli organizzativi seguirà le procedure già a suo tempo impostate e che consistono nell'azione di sensibilizzazione nei confronti dei responsabili dei settori della formazione i quali applicheranno le procedure predisposte nei vari momenti dei processi di loro competenza, adottando tutte le misure necessarie per la realizzazione degli obiettivi prefissati.

La politica della qualità, gli obiettivi e i relativi valori di riferimento vengono comunicati al personale interno, ai nostri collaboratori esterni e al sistema cliente tramite circolare interna, tramite avvisi sul sito web, tramite pubblicazioni su bacheca, tramite apposite sessioni di lavoro organizzate a livello di Istituto o a livello di settore organizzativo. Tramite le stessa modalità verranno comunicati annualmente i risultati raggiunti. La valutazione della comprensione della politica per la qualità all'interno dell'organizzazione avviene tramite le verifiche ispettive interne. Figura di propulsione per l'estensione della politica della qualità è la direzione, il quale in accordo con i responsabili dei processi provvederà, alla valutazione dei risultati e dei progressi ottenuti. All'inizio di ogni anno scolastico i responsabili dei processi provvederanno a programmare gli interventi necessari all'attuazione della politica della qualità, mentre a conclusione dell'anno stesso si provvederà ad effettuare una verifica dei risultati e degli obiettivi programmati.

In riferimento al quadro delineato gli obiettivi per la qualità sono:

- il miglioramento della offerta formativa,
- L'allargamento del numero degli utenti dei percorsi formativi dell'azienda,
- il miglioramento della comunicazione interna,
- il miglioramento del sistema di gestione della qualità stesso.

Lo strumento per la valutazione di questo processo progressivo è dato dal **Riesame della Direzione** che permette, periodicamente, di valutare le risorse, i meccanismi e le strutture organizzative necessarie a conseguire gli obiettivi per la qualità.

## **2. STRATEGIE**

### **2.1 AREE DI ATTIVITA'**

La Resoluta Consulting eroga servizi di formazione nel campo della **formazione continua** e della **formazione superiore** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Inoltre l'attività si rivolge alla erogazione di formazione obbligatoria relativa al campo della Sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo i dettami del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

### **2.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI**

Le risorse professionali della Resoluta Consulting comprendono le figure più idonee a svolgere l'attività formativa oggetto della nostra valutazione e si avvale di figure interne ed esterne reperiti nel contesto formativo di riferimento. Le prestazioni di tutti i docenti sono poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la Resoluta Consulting dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

### **2.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI**

La Resoluta Consulting può disporre per l'espletamento delle funzioni relative alle varie aree di attività delle seguenti risorse logistico-strumentali:

- Aula per lo svolgimento di lezioni frontali presente nel territorio di Ascoli Piceno e nel territorio della provincia di Fermo
- Ufficio amministrativo, collocato presso la sede operativa
- Sala riunioni collocato presso la sede operativa
- Video proiettore per l'erogazione video dell'attività formativa

### **2.4 DICHIARAZIONI**

La Resoluta Consulting si impegna 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.

### **3. OPERATIVITÀ**

#### **3.1 FATTORI DELLA QUALITÀ**

Gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa sono i seguenti:

- Analisi dei fabbisogni e predisposizione sistema di interventi
- Progettazione e sviluppo interventi
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Gestione delle risorse

#### **3.2 INDICATORI**

Gli indicatori da utilizzare sono stati inizialmente definiti tenendo conto delle esperienze pregresse e degli obiettivi futuri, essendo elementi flessibili da utilizzare in momenti successivi come sistema per il miglioramento degli standard di erogazione del servizio. Al momento vengono definiti in un mix di elementi quantitativi e qualitativi, che sarà possibile rimodulare in sede di programmazione annuale preventiva di cui al punto 1.1 della presente Carta

#### **3.3 STANDARD DI QUALITÀ**

Anche gli standard vengono inizialmente definiti sulla base delle pregresse esperienze e rappresentano un altro utile strumento per ridefinire e rimodulare nel tempo gli obiettivi per il miglioramento della qualità.

#### **3.4 STRUMENTI DI VERIFICA**

Gli strumenti di verifica permetteranno un riesame degli standard prefissati in modo da permettere il continuo miglioramento dell'offerta formativa. Anche quest'ultimi potranno nel corso del tempo modificare nel contenuto o nella periodicità di somministrazione al fine di poter ottenere via via un quadro più fedele della realtà e della dinamica dei processi.

### 3.5 SCHEMA OPERATIVO DEGLI INDICATORI

<b>Fattori di Qualita'</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualita'</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
<i>Tempestività di risposta alle richieste di committenti beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>7 giorni definito come tempo target di risposte</i>	<i>Rivelazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive</i>	<i>15 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rivelazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>75% definita come percentuale target di custode satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica fine corso</i>
<i>Corrispondenza interventi-richieste degli utenti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>75% definita come percentuale target di custode satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica</i>
<i>Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze</i>	<i>Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base</i>	<i>75% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base</i>	<i>Verifiche sommative fine corso</i>

## **4. MISURE PREVENTIVE**

### **4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- professionalità dei docenti,
- efficienza degli strumenti informatici e dei laboratori,
- capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni,
- tempi di risposta alle richieste dei clienti,
- efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e risultati pianificati,

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati con e/o dal cliente stesso all'inizio del corso e alla termine o tramite, qualora non possibile la prima possibilità, raccolta informale di informazioni presso il cliente stesso con colloqui e incontri.

Il monitoraggio indiretto è conseguito tramite la raccolta dei dati relativi all'Istituto stesso, tramite gli indicatori impostati per ogni processo e meglio descritti nel punto 3.4 della presente carta.

La gestione dei reclami deve poter seguire vie diverse a seconda delle modalità di ricezione del reclamo:

- Telefono
- Fax
- Mail
- Colloquio
- Lettera scritta

In tutti questi casi deve essere compilato un modulo a cui sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo deve seguire tutto l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva.

Il modulo va compilato da chi raccoglie il reclamo e poi consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il gruppo di lavoro.

A garanzia e tutela dell'utente\committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile anche un indicatore di riferimento temporale per l'iter di gestione di un reclamo che viene stabilita in **due giorni lavorativi** per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative e **una settimana** per quelle che ne inficiano le prestazioni. Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo.

## **5. TRASPARENZA**

La **diffusione** della Carta della Qualità della Resoluta Consulting viene regolamentata come segue:

- 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.
- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nel sito web della Resoluta Consulting deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La **revisione** della Carta della Qualità della Resoluta Consulting avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la direzione del Responsabile del processo di direzione considerando le risultanze emerse dai rilevamenti operati annualmente.

## **6. DESCRIZIONE ATTIVITÀ**

### **6.1 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE**

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

### **6.2 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;
- Gestione della qualità inerente il processo;

### **6.3 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 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;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo;

### **6.4 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
- Gestione della qualità inerente il processo

## **6.5 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

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

## **7. AREA DELLO SVANTAGGIO**

La **Resoluta Consulting**, nell'ambito del programma di interventi formativi organizza attività dedicate all'area dello svantaggio; il tutto viene concertato attraverso incontri e contatti periodici con gli enti preposti e gli organismi di riferimento (associazioni, Asur, Comuni, ecc.). Con la collaborazione costante con gli enti e gli organismi di riferimento si organizzeranno, lì dove se ne ravvedesse la necessità e la disponibilità, attività formative destinate esclusivamente a tossicodipendenti, ex tossicodipendenti, nomadi, rifugiati, immigrati, prostitute ed ex prostitute, ristretti ed ex ristretti, persone positive HIV, disabili in età non scolare, portatori di handicap, minori ad alto rischio, persone invalide e malati mentali.

Data 24/02/2021

Firma della Direzione

