



**Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali**
**Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo**



MODELLO DI
"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"

ELEMENTI MINIMI

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).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell'ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 Mission obiettivi ed impegni

GESTIONE RISORSE UMANE

1. Favorire l'acquisizione di competenze per la gestione dei processi di motivazione, cambiamento e valutazione specificamente riferiti a collaboratori: potenziare gli strumenti per delegare efficacemente e in coerenza con gli obiettivi organizzativi, gli strumenti concettuali e relazionali alla base di una corretta gestione dei collaboratori.
2. Valorizzare le proprie risorse e competenze personali e professionali affinché i saperi tecnici possano trovare un'efficace applicabilità attraverso le competenze relazionali.
3. Innovare e quindi ottimizzare il management aziendale.
4. Aumentare la motivazione e sviluppare la leadership nelle risorse per rendere più efficiente la produttività organizzativa.
5. Mettere in atto strategie e metodologie utili per accrescere l'efficacia e l'efficienza di un gruppo di lavoro.
6. Sviluppare le capacità di problem solving e decision making individuali e del proprio gruppo di lavoro.
7. Imparare a mediare e a negoziare nei processi comunicativi;
8. Sviluppare ed allenare le capacità necessarie per gestire situazioni conflittuali all'interno della propria realtà organizzativa;

9. Far acquisire maggiore consapevolezza nella gestione del tempo di lavoro in modo da raggiungere gli obiettivi ottimizzando l'utilizzo delle risorse;
10. Facilitare il processo di comunicazione e ascolto, di analisi e restituzione delle dinamiche personali e relazionali, di supporto alla riflessione individuale ed alla relazione di gruppo;
11. Migliorare la comunicazione in termini di efficacia nell'ambito dei processi operativi aziendali in relazione alla diversità del cliente e quindi migliorare gli aspetti della comunicazione in tutte le sue forme relazionali (verbale, scritta, telefonica, online ecc.);
12. Imparare a riconoscere le cause dello stress e acquisire la capacità di trasformarle in risorsa o in comportamenti proattivi;

SICUREZZA SUL LAVORO

- 1 Far acquisire conoscenza e consapevolezza del proprio ruolo, della capacità di assumersi le proprie responsabilità e del dare valore sociale al lavoro, imparando a conoscere e gestire il rischio sia individuale che collettivo in ambito di prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- 2 Assolvere a tematiche che hanno anche caratteri di obbligatorietà quali quelle sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, intervenendo però sulla componente culturale in senso imprenditoriale, favorendo l'acquisizione di una consapevolezza ed una coscienza della materia di prevenzione quale elemento caratterizzante il clima aziendale.

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

- 1 Far acquisire nozioni e competenze sulla gestione amministrativa del personale e sulle tematiche giuslavoriste, contrattuali e di legge;
- 2 Processi di insourcing/outsourcing elaborazione payroll ed adempimenti connessi.

1.2 La politica della qualità e la sua diffusione e comprensione all'interno dell'organizzazione

La Dichiarazione della Politica della qualità aziendale della Human factory evidenzia come la Direzione sia consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare e documentare ai propri Clienti (corsisti) la capacità di erogare con continuità i servizi relativi alla formazione ed aggiornamento sia a distanza che in aula di diverse funzioni e livelli aziendali. Ha ritenuto quindi opportuno attraverso la presente Carta della Qualità esporre i principi che sono alla base della politica stabilita dalla Direzione nell'erogazione del servizio formativo.

I requisiti che la Human factory ha fatto propri, mirano essenzialmente:

- all'aumento delle competenze e della performance;
- al miglioramento del management aziendale e del lavoro di squadra;
- all'acquisizione di tecniche e strumenti per la gestione dei processi comunicativi e del marketing aziendale;

- ad accrescere la soddisfazione dei Clienti (consisti) tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il suo miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;

- a dimostrare la capacità della Human factory di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili.

La Direzione nel dichiarare la politica per la qualità della Human factory ha altresì stabilito che entro il prossimo triennio siano raggiunti i seguenti obiettivi:

- Miglioramento dei rapporti di collaborazione e di intesa con i Clienti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio.

- Mantenimento ed accrescimento del livello di professionalità aziendale, mediante l'effettuazione di corsi specifici di addestramento del personale.

- Garantire un rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori/partner aziendali per migliorare la qualità dei servizi erogati.

- Ridurre costantemente il numero delle non conformità relative ai servizi erogati.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- Accertare che per le pertinenti funzioni aziendali siano stabiliti gli obiettivi per la qualità (misurabili e coerenti con la politica per la qualità), compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti del servizio.

- Assicurare che la pianificazione dell'erogazione del servizio sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti generali disposti dalla Direzione e conseguire gli obiettivi per la qualità.

- Assicurare che le responsabilità e le autorità siano sempre definite e rese note nell'ambito dell'Organizzazione.

- Assicurare che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Organizzazione e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia delle eventuali modifiche pianificate ed attuate (ad esempio: le misure riguardanti la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro).

- Riesaminare almeno annualmente tutta l'attività erogata per poter evidenziare eventuali punti di miglioramento ed assicurarsi la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

La Direzione ha previsto l'utilizzo di un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità ed assicura che la politica sarà sempre appropriata agli scopi dell'organizzazione e sarà riesaminata per accertarne la continua idoneità ed affissa presso la direzione e/o segreteria per far sì che tutte le funzioni dell'organizzazione ne vengano a conoscenza.

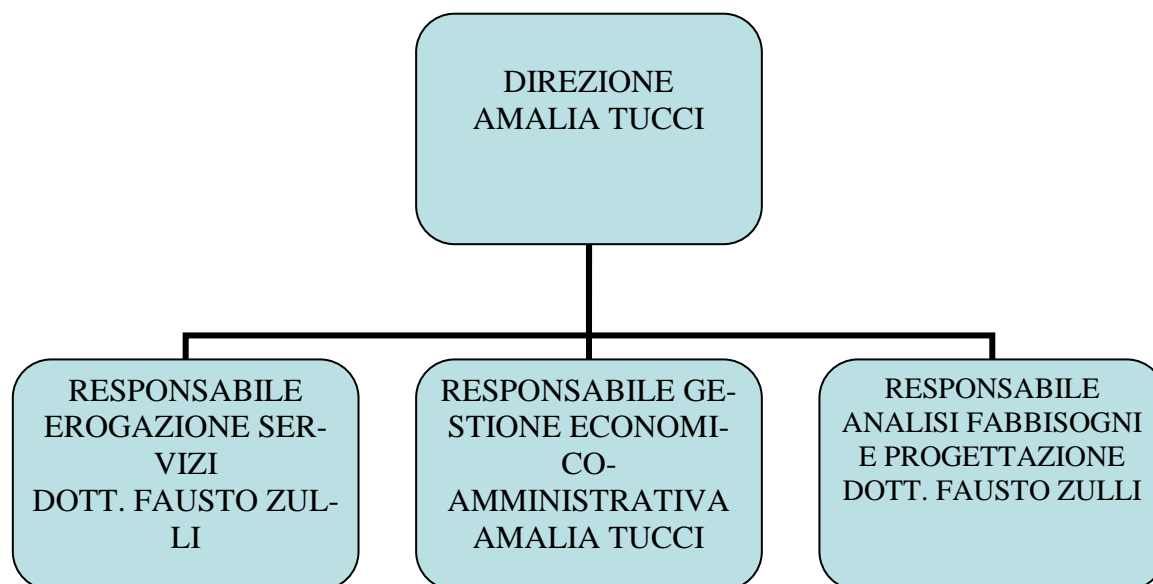
La Direzione

Amalia Tucci

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

La dotazione delle risorse umane /professionali, infrastrutturali e strumentali sono quelle riportate nell'ordine nelle successive pagine del presente documento. L'organizzazione si avvale inoltre di docenti esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità ed alla tipologia del corso di formazione da effettuare.

2.1 Risorse umane /professionali



2.2 Risorse infrastrutturali

Il fabbricato contenente i locali destinati al Centro di Formazione e svolgimento corsi, è ubicato a piano terra di una palazzina sita in Via A. Barrella, 63, nel Comune di Lanciano (CH).

I locali adibiti al Centro di Formazione sono:

- nr. 01 locali usi vari;
- nr. 02 aule didattiche;
- tipologia laboratori: nr. 01 informatico;
- nr. 03 servizi igienici;
- nr. 01 locali uso uffici.

Nei locali posti a piano terra del fabbricato sono svolte attività esclusivamente di tipo didattico ed orientamento.

Nei locali non sono utilizzati apparecchi in pressione né è utilizzato materiale infiammabile o sostanze soggette ad accensione spontanea o che possano sviluppare gas infiammabili e nocivi o sostanze pericolose, esplosive, radioattive. I locali non sono utilizzati/bili per manifestazioni di pubblico spettacolo od intrattenimento e non sono adibiti a deposito di materiale di qualsiasi genere o archivi cartacei. I locali non sono utilizzabili né sono utilizzati quali studio o riprese cinematografiche; ad attività sportive, palestre ecc., ad attività di esposizione o vendita e non saranno svolte naturalmente attività di officina e/o riparazione di attrezzature e macchine elettriche.

2.3 Risorse strumentali

N°	Q.tà	Denominazione macchina	Marca Modello
1	1	Portatile	Fujitsu
2	12	Pc	Client AMD 2.8 Ghz HP Compaq Busines, Intel Core Duo 2,2 Ghz Workstation AMD 3.2 Ghz
3	12	Monitor	Philips
4	1	Multifunzione Fotocopiatrice/stampante/fax/scanner	Kyocera FS-1130MFP
5	1	Videoproiettore	BenQ W700
6	1	Tv per video conferenza	Samsung 60EH6000
7	1	Proiettore	Hitachi
8	1	Telefono-fax	Siemens Gigaset A510IP
9	1	Lavagna Multimediale Lim	Hitachi
10	1	Pannello di proiezione	Motorizzato 4200
11	12	Tastiera	Logitech

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori e indicatori di qualità, standard garantiti e strumenti di verifica

Nell'ottica di un miglioramento qualitativo continuo dei servizi di formazione ed orientamento offerti, la Human Factory intende programmare, attuare e controllare le sue attività ed i suoi processi sulla base della soddisfazione di fattori della qualità individuati per ciascuno di essi.

Nella tabella di seguito riportata sono stati descritti per ciascun processo realizzato dall'ente i relativi fattori e indicatori di qualità, gli standard garantiti e gli strumenti per la loro verifica.

I **Fattori di qualità** sono gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità.

Gli **Indicatori di qualità** sono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. Gli indicatori possono essere di processo, di esito e di struttura. Di seguito vengono indicati quelli di esito che misurano il risultato finale dei servizi erogati, in termini di successo dell'azione formativa.

Gli **Standard di qualità** corrispondono all'obiettivo di qualità che l'ente si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.

Gli **Strumenti di verifica** sono le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI ESITO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' GARANTITI	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di aziende clienti e/o soggetti partner con cui si hanno relazioni sul territorio di riferimento	Valutazione positiva di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Gestione attività formativa	Rispondenza al fabbisogno formativo	Percentuale di scostamento da attività programmate	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Verifica in itinere
Gestione attività formativa	Flessibilità gestionale/ organizzativa	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e l'attuazione di azioni correttive	10 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Risultato finale delle	Efficacia attività di	Percentuale di ri-	20% di risposte	Pre test (all'inizio

attività formative	formazione	sposte esatte nel test di apprendimento finale	corrette nel test di apprendimento finale rispetto al pre test	del corso di formazione) e post test (test di apprendimento finale)
Risultato finale delle attività formative	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media annua di gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a buono (4) in una scala da insufficiente (1) a ottimo (5)	Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso sui aspetti didattici ed organizzativi.
Risultato finale delle attività formative	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti	Prove finali di ogni corso
Risultato finale delle attività formative	Favorire occupazione	Numero di occupati dopo l'attività formativa	20% definita come percentuale target di inserimento lavorativo ad un anno dall'attività formativa	Questionari per la rilevazione degli esiti occupazionali

3.2 Soddisfazione del cliente

La Direzione aziendale pone particolare attenzione al monitoraggio delle informazioni relative alla percezione del cliente su quanto la Human factory abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. L'ottenimento di tali informazioni è assicurato attraverso l'invio al corsista dello statino di fine corso con in allegato il questionario di soddisfazione sul corso svolto.

I risultati di tale indagine sono annotati, a cura della Direzione ed archiviati per essere analizzati ed eventualmente elaborati per una statistica dei risultati che consenta di monitorare costantemente l'andamento della soddisfazione del cliente in riferimento ai corsi di formazione erogati nel corso dell'anno di riferimento per consentire il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità.

Il controllo del soddisfacimento dei requisiti del cliente e l'accrescimento della sua soddisfazione si ottiene e viene gestito attraverso l'utilizzo di indicatori oggettivi, identificati dalla Direzione.

3.3 Audit interni

Alla data di redazione del presente documento è in fase di implementazione il sistema di gestione della qualità in riferimento alla norma Uni En Iso 9001:2008.

La gestione degli audit interni sarà gestita da un consulente esterno, con la collaborazione della Direzione, l'effettuazione ad intervalli pianificati, stabilirà l'adeguatezza e se il sistema di gestione per la qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma internazionale ISO 9001:2008 ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità stabiliti dall'organizzazione stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Compete al Responsabile della Qualità pianificare un programma annuale di audit interni che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti audit interni.

La scelta dei valutatori e la conduzione degli audit interni assicurano l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit interno.

Gli auditor non effettuano audit nell'ambito delle funzioni dalle quali dipendono e sul proprio lavoro.

I responsabili delle aree sottoposte ad audit assicurano che siano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause.

La chiusura delle non conformità registrata nel corso di una A.I. richiede l'effettuazione di un successivo audit mirato ad accertare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive concordate, e la comunicazione dei risultati di questi controlli ai Responsabili delle funzioni interessate.

Al termine di ogni attività di audit interno gli auditor registrano i risultati dell'audit sui Verbali delle A.I. ai quali allegano i modelli relativi alle Raccomandazioni e alle Non Conformità rilevate (Rapporti di Non Conformità).

3.4 Criteri di valutazione fornitore

Il giudizio di valutazione è positivo qualora sussistano le seguenti condizioni:

- le caratteristiche dell'organizzazione del fornitore rispondono alle aspettative / esigenze dell'azienda, quali ad esempio: fornitore ampiamente conosciuto sul mercato locale / nazionale, fornitore in possesso di certificazione del Sistema di Gestione della Qualità o la certificazione del prodotto;
- le caratteristiche del prodotto / servizio fornito (desunte dalla documentazione di prodotto, dal catalogo o da altra specifica documentazione inviata dal fornitore) soddisfano completamente le esigenze dell'azienda e risultano conformi ai requisiti / livelli di qualità stabiliti dalla Direzione Aziendale.

Registrazione dei risultati della valutazione: Attribuzione dell'Indice di Qualità iniziale (IQF).

Il fornitore viene, inserito nell'Elenco dei Fornitori Qualificati con la conseguente attribuzione dell' indice IQF=100 punti. La valutazione iniziale relativa ai fornitori ha una validità illimitata anche nel caso in cui non vengano emessi ordini di acquisto/contratti di forniture.

La rivalutazione sui fornitori, mirata ad accertare il mantenimento della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura ed al Sistema di gestione della Qualità, viene effettuata attraverso l'esame dei risultati qualitativi relativi al prodotto/servizio acquistato/erogato.

Tale rivalutazione viene effettuata dalla Funzione preposta al controllo in accettazione (segreteria), mediante le normali attività di controllo dei prodotti / servizi approvvigionati, la costante verifica della regolarità e conformità dei documenti che accompagnano il prodotto in ingresso, la verifica del rispetto dei termini di consegna e delle quantità ordinate / consegnate. Il giudizio tecnico (T) attribuito dal Responsabile del controllo in accettazione può essere:

- Conforme (T=100 punti): prodotto completamente rispondente alle specifiche di approvvigionamento, corredato della documentazione richiesta e consegnato nei termini e nelle quantità stabilite nell'ordine.
- Non conforme (T=50 punti): prodotto in parte o totalmente non rispondente alle specifiche ovvero consegnato con ritardo o consegnato solo in parte rispetto alle quantità stabilite.

I giudizi attribuiti in fase di controllo in ingresso vengono registrati, dall'operatore addetto all'accettazione, e trasmessi al Responsabile della Funzione Approvvigionamento per consentire allo stesso di procedere all'eventuale aggiornamento dell'IQF. L'aggiornamento dell' IQF del fornitore, effettuato dalla Funzione Magazzino e dal Responsabile della Funzione Produzione/Approvvigionamento scaturisce dalla media aritmetica del valore dell'IQF precedentemente attribuito al fornitore e del valore relativo al giudizio tecnico assegnato in fase di accettazione del materiale: $(IQF + T) : 2 = IQF$ aggiornato. La pianificazione della Qualità, definita dalla Direzione con il concorso di tutti i responsabili delle funzioni, si concentra soprattutto sulla definizione dei processi necessari per conseguire, in modo efficace ed efficiente, gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione e per soddisfare i requisiti generali del servizio offerto, coerentemente con le strategie dell'organizzazione.

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Gestione reclami

Reclami e segnalazioni sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o segnalazioni dalla Direzione della Human factory e vengono opportunamente trattati, registrati su apposita documentazione ed archiviati. I recapiti sopra indicati sono i seguenti:

Tel. 0872/470057

Fax: 0872/701168

E-mail: info@humanfactorysrl.com

Sito: www.humanfactorysrl.com

4.2 Azioni correttive e preventive

In seguito alle non conformità / commenti evidenziati negli audit interni e non vengono implementate idonee azioni correttive e preventive che permettono di sanare, attraverso l'effettuazione di un audit di accertamento, la non conformità evidenziata.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Human factory rende disponibili a tutti gli utenti la presente Carta della Qualità consegnandone una copia a chiunque ne faccia richiesta. La presente Carta della qualità sarà resa visibile anche sul sito <http://www.humanfactorysrl.com>

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

La Human factory ha una struttura organizzativa che definisce in maniera chiara e completa i compiti, le responsabilità gli ambiti di copertura ed i rapporti tra le risorse umane personale operanti all'interno dell'organizzazione.

Tale struttura organizzativa è evidenziata nel Mansionario aziendale di seguito riportato:

Direzione

La Direzione dell'azienda assolve ai seguenti compiti e responsabilità:

- Definisce il programma del corso.
- Definisce gli obiettivi e le finalità del corso.
- Valuta i costi e le modalità di svolgimento del corso di formazione.
- Effettua l'erogazione della formazione in aula e/o a distanza in relazione alla tipologia del corso di formazione.
- Definisce e documenta la politica per la qualità, ivi inclusi gli obiettivi e gli impegni per la qualità e trasferisce la stessa a tutti i livelli aziendali.
- Riesamina il Sistema Qualità (annualmente) insieme alle funzioni in organigramma .

- Definisce le strategie aziendali, per il raggiungimento delle politiche e degli obiettivi prefissati.
- Definisce e documenta le responsabilità, le autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue, verifica attività che influenzano la qualità.
- Identifica le esigenze di risorse per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e ne assicura la disponibilità.
- Designa il Responsabile della Qualità cui delega l'implementazione, la verifica dell'applicazione, il mantenimento ed il miglioramento del Sistema Qualità.
- Autorizza l'emissione del Manuale della Qualità, delle Procedure e della documentazione relativa (modelli).
- Approva i piani degli audit interni.
- Approva i piani di addestramento.

Funzione contabilità / amministrazione

Il responsabile della Funzione Contabilità /Amministrazione dipende direttamente dalla Direzione; egli:

- Gestisce ed aggiorna le schede del personale aziendale.
- Raccoglie e conserva i documenti di registrazione della qualità di propria competenza.
- Gestisce le richieste relative alle risorse strutturali/attrezzature/ apparecchiature.
- Gestisce la registrazione delle uscite ed entrate finanziarie delle attività di formazione svolta dalla Human factory.

Funzione analisi dei fabbisogni

Il responsabile del processo di analisi fabbisogni dipende direttamente dalla Direzione; egli:

- Esegue diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali.
- Esegue diagnosi specifica dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese.
- Esegue analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Funzione progettazione

Il responsabile del processo di progettazione dipende direttamente dalla Direzione; egli:

- Esegue progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale.
- Esegue progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Funzione erogazione dei servizi

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi dipende direttamente dalla Direzione; egli:

- Pianifica il processo di erogazione.
- Si occupa della gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestisce le relazioni e degli accordi con la committenza;
- Si occupa del monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- Valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento