



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



“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

La mission aziendale di Comma Srl affonda le radici nel desiderio di contribuire allo sviluppo delle competenze dei propri clienti offrendo loro la possibilità di accedere con rapidità e qualità a tutti i servizi formativi indispensabili per crescere, innovare e migliorare in modo continuo. La mission è quella di offrire consulenze e servizi che contribuiscano alla crescita, allo sviluppo e al successo dell'azienda/utente cliente. Certi che la formazione ha una sua validità solo se genera, favorisce e produce cambiamento, la società Comma Srl offre al mercato pubblico e privato consulenza e servizi di formazione.

La Politica della Qualità rappresenta un'area strategica sulla quale la direzione di Comma Srl ha da sempre puntato con fermezza. In essa rientrano gli obiettivi e la pianificazione finalizzata al continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di gestione della Qualità che parte dal focus sulle aspettative dei Clienti/Utenti e dall'attenta analisi delle esigenze aziendali.

L'importanza della qualità nelle politiche della società Comma Srl è anche legata al legame della società con il territorio, legame molto forte che è sempre stato curato con attenzione e dedizione. A tal fine è stata studiata e diffusa un'immagine riconoscibile e chiara della tipologia e della qualità dei servizi offerti. Per essere riconoscibile nel suo complesso, la società si è dotata di un'immagine coordinata, un sito internet e una pagina facebook aziendale.

Condivisione e diffusione

Attraverso incontri specifici per la condivisione degli obiettivi e attraverso la continua comunicazione tramite affissione in bacheca, inserimento sul sito internet e invio di comunicazioni in materia, la politica della qualità è diffusa, condivisa e attuata da tutto il personale.

La verifica dell'attuazione avviene periodicamente attraverso l'analisi dell'andamento dei principali indicatori della qualità e attraverso verifiche ispettive interne. Il tutto per garantire sempre la massima qualità nell'erogazione dei servizi offerti. Sono stati stabiliti degli indicatori di qualità e individuate delle procedure standardizzate che mirano a garantire la qualità delle attività propedeutiche fondamentali per l'erogazione di un servizio di qualità: l'analisi dei fabbisogni formativi, la progettazione, la selezione dei Docenti.

ANALISI DEL FABBISOGNO

L'analisi del fabbisogno formativo del cliente è svolta dall'apposita funzione aziendale mediante incontri specifici con i vertici dell'azienda cliente e con i responsabili delle funzioni interessate dalla formazione.

PROGETTAZIONE

L'attività di progettazione è svolta dal responsabile della progettazione in sinergia, quando necessario, con professionisti selezionati in base alle specificità del progetto da sviluppare.

SELEZIONE DOCENTI

La selezione dei docenti segue una procedura standardizzata e consolidata che ha sempre dato ottimi risultati.

In una prima fase si tiene un incontro conoscitivo con il docente durante il quale si analizza e approfondisce il possesso dei requisiti necessari in termini di titoli ed esperienze pregresse. Si valutano inoltre le caratteristiche di personalità e le attitudini comunicative.

In una seconda fase si partecipa ad una lezione tenuta dal docente o, in caso di impossibilità, si organizza la simulazione di una lezione.

Superate queste 2 fasi di valutazione il docente seguirà un corso di Formazione per formatori che sarà tenuto dal Responsabile della formazione. Saranno trattate tematiche come la comunicazione efficace nella formazione degli adulti e verranno illustrati i principi e le regole a cui i docenti di Comma srl devono attenersi nello svolgimento della loro docenza così da garantire per ogni attività gli stessi standard di qualità.

Comma Srl dispone di una rete di docenti professionisti, esperti nelle diverse aree formative dalle più generiche alle più specifiche. Nei singoli progetti formativi, nella selezione dei docenti viene privilegiato il docente più adatto alla specifica formazione in termini di competenze, metodologie didattiche, esperienza col target specifico, esperienza nel settore di attività dell'azienda cliente.

MONITORAGGIO

A seguito dell'erogazione della formazione saranno effettuati controlli per valutare, in base a precisi indicatori, la qualità del servizio, è sarà rilevato il livello di soddisfazione del cliente.

Il monitoraggio si realizza attraverso la somministrazione di due test:

- test di gradimento che, attraverso una scala, valuta la qualità dei diversi aspetti dell'erogazione (logistica, materiale didattico, contenuti e gradimento del docente in termini di chiarezza espositiva, capacità di gestione dei tempi, disponibilità all'approfondimento, capacità di coinvolgimento e puntualità;
- test di valutazione dell'apprendimento, somministrato a fine corso dal docente per valutare la qualità del percorso formativo sulla base del cambiamento realizzato.

Livello organizzativo

La società Comma Srl è specializzata nel settore della formazione ed offre servizi quali: analisi dei fabbisogni formativi, progettazione, coordinamento didattico, pianificazione dell'erogazione, docenza, tutoraggio, rendicontazione dei piani formativi.

vi. I requisiti fondamentali dell'offerta formativa sono la flessibilità per adattarsi al meglio alle specifiche esigenze della committenza e la professionalità per fornire sempre soluzioni efficaci.

Le attività svolte nello specifico rientrano in 3 macroaree:

1. **Formazione Superiore** rivolta a coloro che, dopo il diploma o la laurea, sono interessati ad approfondire le proprie conoscenze nella stessa area professionale di provenienza al fine di entrare nel mercato del lavoro con idonee competenze;
2. **Formazione Continua** rivolta a:
 - inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è necessaria per l'ingresso o il reinserimento nel mercato del lavoro;
 - apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo;
 - lavoratori pubblici e privati che intendono migliorare le proprie competenze e crescere professionalmente adattandosi ai cambiamenti tecnologici e organizzativi indispensabili per sostenere la competitività aziendale.
3. **Accompagnamento/Orientamento**: le attività e gli eventi con finalità informative e formative, a favore ed a supporto di tutti coloro che entrano per la prima volta nel mercato del lavoro o che tentano una ricollocazione in esso. Lo scopo è quello di sostenere il target di riferimento nell'individuazione e definizione di percorsi di sviluppo personale e professionale.

I servizi offerti sono rivolti a:

- Soggetti privati che intendano migliorare le proprie competenze od acquisirne delle nuove;
- Aziende ed Enti pubblici;
- Agenzie per il lavoro nell'attività di progettazione e erogazione della formazione di base o professionale a favore dei dipendenti diretti o in somministrazione e dei potenziali dipendenti a termine.

Risorse professionali

Le figure professionali interne ed esterne dedicate alle attività descritte possiedono competenze professionali idonee a garantire la qualità di tutti i servizi erogati ed operano secondo metodologie strutturate di comprovata efficacia.

L'organigramma è il seguente:



Oltre alle risorse interne la Società Comma Srl si avvale di una rete esterna consolidata di professionisti, docenti e tutor che vengono di volta in volta selezionati in base alle specificità del progetto da realizzare.

Risorse logistico-strumentali

La sede di Comma Srl è così strutturata:

- n°1 aula per la didattica ordinaria
- n°1 laboratorio informatico/linguistico con attrezzature e caratteristiche adeguate alle esigenze formative
- n°2 uffici amministrativi e segreteria

Tutti i locali sono dotati di collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet. Sono presenti inoltre video proiettori, pc, telecomando wifi.

In materia di sicurezza la società Comma srl rispetta quanto previsto nel DVR a garanzia della sicurezza del personale, degli studenti, degli operatori ed in generale di tutti coloro che a vario titolo accedono alla struttura.

Dichiarazione di impegno

Comma Srl si impegna a diffondere le politiche di qualità adottate attraverso la consegna della Carta di Qualità e la messa a disposizione, attraverso l'ausilio di vari strumenti di comunicazione, di informazioni su:

- i programmi e i calendari dei corsi,
- i criteri adottati dai docenti per la valutazione intermedia e finale del corso frequentato e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Si impegna inoltre a consegnare il materiale didattico del corso necessario a garantire l'efficacia nell'apprendimento.

Livello operativo

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	Un massimo di 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	Un massimo di 72 ore definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	80% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionari anonimi, richiesta valutazione su social network)
Soddisfazione dell'azienda cliente	Percentuale dei clienti pienamente soddisfatti	80% definita come percentuale target che rivela una soddisfazione completa	Strumenti di rilevazione della customer satisfaction (valutazione con referente aziendale post intervento formativo, questionari sul miglioramento aziendale complessivo dovuto alle skills acquisite o potenziate tramite il processo formativo)

Fattori di qualità

Il Sistema di gestione della Qualità di Comma srl si basa su i seguenti fattori:

- il monitoraggio delle attività in itinere ed ex-post;
- la soddisfazione dei Clienti;
- l'addestramento e formazione del personale;
- la valutazione dei fornitori;

1. Il monitoraggio delle attività erogate

Il monitoraggio delle attività si basa sul controllo di tre aspetti dell'erogazione della formazione:

- la valutazione della docenza;
- la valutazione della logistica e della strumentazione d'aula;
- la valutazione dell'apprendimento.

Valutazione della docenza

Il primo controllo ha l'obiettivo di rilevare la valutazione dei clienti/utenti per quel che riguarda le capacità del docente in termini di chiarezza nell'esposizione degli argomenti, capacità di interazione e di coinvolgimento dell'aula, disponibilità all'approfondimento, gestione dei tempi e puntualità. Questa rilevazione avviene attraverso la somministrazione alla fine di ogni corso dell'apposito "Questionario di valutazione dell'attività di docenza". I risultati dei questionari vengono registrati costantemente nella scheda del docente ed in caso di valutazione non rispondente alla soglia minima di qualità l'attività in aula del docente sarà supervisionata per poter prendere decisioni correttive in merito alle aree di miglioramento, oppure per provvedere, dove necessario, alla sua sostituzione.

Valutazione della logistica e della strumentazione

La rilevazione della qualità della logistica e della strumentazione d'aula avviene attraverso 2 strumenti, uno rivolto al docente e uno rivolto agli utenti.

Nella scheda "**Relazione di sintesi del corso**" il docente riporterà il proprio giudizio in merito alle condizioni dell'aula e alla strumentazione in dotazione.

Nel "**Questionario di Valutazione del corso**" gli utenti potranno esprimere il loro giudizio circa la qualità dell'aula, della strumentazione e del materiale didattico.

Valutazione dell'apprendimento

L'obiettivo è quello ottenere una valutazione dell'efficacia delle attività formative attraverso il giudizio del docente in merito al livello di apprendimento dei partecipanti alle attività formative. Questo giudizio è espresso dal docente all'interno scheda "Relazione di sintesi del corso".

2. La soddisfazione dei clienti

Nel "Questionario di valutazione del corso" gli utenti/clienti saranno invitati ad esprimere una valutazione circa la soddisfazione relativamente al corso frequentato e saranno invitati a fornire eventuali suggerimenti per il miglioramento. I risultati saranno registrati costantemente e qualora non siano corrispondenti ai valori prefissati da Comma Srl si attueranno le necessarie manovre correttive.

Oltre a questa attività di monitoraggio, i vertici aziendali sono in costante contatto con i clienti per gestire al meglio le relazioni esterne. Qualora da queste relazioni risultino delle eventuali insoddisfazioni l'azienda si adopererà per trovare la migliore soluzione possibile.

3. La formazione del personale

Per assicurare l'efficacia dell'attività di formazione in linea con gli standard qualitativi voluti dall'azienda è indispensabile fornire al personale idonea formazione e addestramento. Il valore della formazione è strettamente correlato al valore delle

professionalità impiegate. Per questo motivo per ogni figura professionale è stabilito un monte ore di formazione annuale e ogni anno viene misurato lo scostamento dall'obiettivo. Tale scostamento tra ore realizzate e ore previste non deve essere superiore al 20%. In caso contrario si dovrà prevedere una nuova pianificazione della formazione.

4. La valutazione dei Fornitori

Nelle politiche di qualità messe in atto da Comma Srl un ruolo fondamentale riveste il controllo e la successiva valutazione dell'operato dei fornitori in outsourcing (docenti e fornitori di servizi vari). Il livello di performance dei fornitori viene rilevato e registrato al termine di ogni fornitura nel modulo "Check list Fornitura" in modo da garantire la loro rispondenza ai requisiti di qualità che la Comma Srl desidera ottenere per ogni servizio offerto. Eventuali non conformità rilevate saranno valutate con estrema attenzione alla ricerca di idonee soluzioni correttive.

Indicatori

Per garantire l'efficacia del sistema di monitoraggio, Comma srl ha individuato degli indicatori utili per standardizzare il sistema di controllo e valutazione dei servizi offerti ed erogati.

Per ogni fattore di qualità è individuato un indicatore per il quale vengono definiti standard di qualità (con valori di soglia sotto i quali la prestazione è ritenuta non idonea), gli strumenti di verifica utilizzati e la cadenza della rilevazione.

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	4 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	4 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione degli utenti/clienti	Giudizio sul corso nella sua globalità	Scala di valutazione a 4 punti da 0 a 3. Risultato atteso: 2.5-3 Soglia minima: 1,5	"Questionario di valutazione del corso" somministrato ai partecipanti al termine di ogni attività formativa

Formazione del personale	Pianificazione della formazione. Rapporto tra le ore di formazione effettivamente erogate e le ore previste.	Risultato atteso: 90% ore effettuate rispetto alle ore pianificate Soglia minima: 80%	La rilevazione viene effettuata ogni anno a fine anno. Lo strumento utilizzato è il piano di formazione e aggiornamento del personale gestito dal responsabile della formazione.
Monitoraggio delle attività erogate	- <u>Giudizio sulla docenza</u> Questo indicatore analizza il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i partecipanti, sul numero totale dei partecipanti che hanno espresso il proprio giudizio.	Scala di valutazione a 4 punti da 0 a 3. Risultato atteso: 2.5-3 Soglia minima: 1,5	Questa rilevazione avviene attraverso la somministrazione alla fine di ogni corso dell'apposito "Questionario di valutazione dell'attività di docenza".
Monitoraggio delle attività erogate	- <u>Giudizio sulla logistica e la strumentazione d'aula</u> Questo indicatore prende in considerazione il giudizio in merito alle condizioni dell'aula e alla strumentazione in dotazione	Scala di valutazione a 4 punti da 0 a 3. Risultato atteso: 2.5-3 Soglia minima: 1,5	Gli strumenti utilizzati sono 2, uno rivolto al docente e uno rivolto agli utenti. La scheda "Relazione di sintesi del corso" compilato dal docente. Il "Questionario di Valutazione del corso" è compilato dagli utenti che potranno esprimere il loro giudizio.
Monitoraggio delle attività erogate	- <u>Giudizio sul livello di apprendimento dei partecipanti</u> Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i docenti, sul numero totale dei docenti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)	Scala di valutazione a 10 punti da 1 a 6. Risultato atteso: 8 Soglia minima: 6	Lo strumento utilizzato è la "Relazione di sintesi del corso" che il docente compila al termine di ogni attività formativa che lo ha coinvolto.
Valutazione dei fornitori	Questo indicatore prende in esame il livello di performance dei fornitori nei diversi aspetti che compongono il servizio	Scala di valutazione a 4 punti da 0 a 3. Risultato atteso: 2.5-3 Soglia minima: 2	Lo strumento utilizzato è la "Check list Fornitura" compilata ad ogni fine fornitura e valutata su base semestrale

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Comma Srl ha da sempre gestito i rapporti con il cliente utilizzando diversi strumenti e canali di comunicazione. In primo luogo si predilige il contatto diretto tramite incontri, vengono poi realizzati contatti telefonici, email, newsletter dedicata alla formazione, vengono altresì utilizzati strumenti di ultima generazione come facebook, linkedin, skype e whatsapp. Inoltre Comma Srl dispone di due siti internet: un sito internet istituzionale nel quale è possibile reperire informazioni sull'attività formativa di Comma Srl e sulla società (www.commasrl.com); un sito dedicato agli eventi e alla formazione (www.commaeventi.com) sul quale è possibile reperire informazioni sui singoli corsi di formazione, richiedere il contatto del referente, prenotare la partecipazione a corsi di formazione e, dove previsto, pagare con carta di credito il percorso formativo con ricezione via mail della fattura.

Il rapporto è continuo e personalizzato.

Tutti i servizi sono forniti in totale trasparenza attraverso comunicazioni ad hoc al cliente e disponibilità a tutti gli approfondimenti del caso. Le informazioni relative ai servizi sono gestite direttamente dal Direttore dell'azienda o dai responsabili del servizio o progetto specifico.

I feedback sul servizio erogato ed eventuali reclami sono gestiti direttamente dal responsabile del servizio di gestione della qualità che, in seguito alla segnalazione controlla e valuta il servizio in oggetto. Se rileva che uno o più requisiti previsti sono stati disattesi lo comunica al Direttore che rileva delle Non Conformità.

La gestione delle Non conformità segue procedure standardizzate fino alla sua chiusura.

Condizioni di trasparenza

Validazione della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità

Ogni anno il Responsabile del processo di gestione della qualità aggiorna la carta della qualità, la quale viene poi validata dalla Direzione.

La diffusione della Carta di Qualità è assicurata da:

- l'affissione sulla bacheca;
- la pubblicazione sul sito internet www.commasrl.com;
- la consegna di copia al personale docente e ai fornitori.

Modalità di diffusione al pubblico

Per quanto concerne la diffusione dell'informazione circa i corsi attivati Comma Srl provvederà a darne idonea pubblicità almeno 30 giorni prima dell'inizio delle selezioni attraverso la propria pagina Facebook, la bacheca aziendale e il proprio sito internet www.commaeventi.com attraverso il quale sarà anche possibile iscriversi.

Modalità di revisione periodica

Per assicurare l'efficacia e l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità, la Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene revisionata al termine di ogni anno.

Durante il riesame si valuteranno eventuali esigenze di aggiornamento e, se ritenuto necessario, si apporteranno eventuali variazioni finalizzate a rendere sempre più efficaci le politiche di qualità aziendale.

La direzione si occuperà della valutazione dei risultati ottenuti e disporrà gli eventuali aggiustamenti.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Nel Sistema di Gestione della Qualità Comma Srl si è dotata di un apposito documento "Mansioni e competenze" che descrive le attività tipiche dei responsabili dei diversi servizi e le competenze da possedere per ricoprire un determinato ruolo.

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

L'obiettivo principale della Direzione è quello di garantire un alto livello di attuazione del Sistema di Gestione della Qualità in azienda, al fine di garantire alti standard qualitativi di tutti i servizi erogati con un conseguente alto livello di soddisfazione da parte degli utenti e dei clienti. Affinché questo si realizzi la direzione si impegna a:

- a definire le strategie organizzative, commerciali e standard di qualità del servizio;
- a coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative verso la soddisfazione delle esigenze e delle richieste dei clienti;
- a supervisionare, attraverso l'implementazione di opportuni strumenti di monitoraggio, la qualità dei servizi e la soddisfazione dei clienti e migliorare in maniera continua il servizio offerto ed erogato;
- a gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- a condividere i principi e le procedure del SGQ con tutto il personale aziendale e a formarlo per garantirne la piena implementazione.

Il ruolo di direttore generale è ricoperto dalla Dott.ssa Chiara Valentini.

Al termine di ogni anno il Direttore, in collaborazione del Responsabile della Formazione procede ad un'attenta valutazione del SGQ finalizzata ad analizzare le prestazioni aziendali e ad individuare e definire eventuali aree di miglioramento. A termine di questa attività il direttore emette un Piano di Miglioramento dei processi aziendali nel quale individua gli obiettivi di miglioramento indicando i tempi di realizzazione e i responsabili dell'attuazione.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Il ruolo di Responsabile della Gestione economico-amministrativa è ricoperto dalla Dott.ssa Chiara Valentini.

Nel rispetto delle politiche e procedure di qualità aziendali, il Responsabile della Gestione economico amministrativa si occupa della:

- attività di gestione della contabilità ordinaria e degli adempimenti normativi
- del controllo economico;
- della rendicontazione delle spese;

- della gestione amministrativa del personale;
- della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

Nell'Amministrazione e l'elaborazione dei documenti contabili si avvale della collaborazione del Rag. Carile Gilberto, Commercialista e Revisore dei Conti e del dott. Silvano Guidotti, Consulente del lavoro.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

Il ruolo di Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni è ricoperto dalla Dott.ssa Antonella Valentini.

Nel rispetto delle politiche e procedure di qualità aziendali, il Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni si occupa:

- della diagnosi generale e strategica del fabbisogno occupazionale a livello nazionale e territoriale;
- della diagnosi generale e strategica del fabbisogno occupazionale in singoli settori produttivi;
- della diagnosi generale e strategica del fabbisogno occupazionale nelle aziende clienti;
- dell'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- della definizione della strategia formativa da attuare per soddisfare i bisogni rilevati.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Il ruolo di Responsabile del processo di progettazione è ricoperto dalla Dott.ssa Antonella Valentini.

Nel rispetto delle politiche e procedure di qualità aziendali, il Responsabile del Processo di progettazione si occupa, direttamente e/o attraverso eventuali collaboratori:

- della progettazione di massima di un'azione formativa;
- della progettazione esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa;
- della progettazione di interventi formativi individualizzati.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il ruolo di Responsabile del processo di erogazione dei servizi è ricoperto dalla Dott.ssa Antonella Valentini.

Nel rispetto delle politiche e procedure di qualità aziendali, il Responsabile dell'erogazione dei servizi si occupa:

- della pianificazione del processo di erogazione;
- del coordinamento e della gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

- del monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati della formazione e individuazione delle aree e delle azioni di miglioramento.

Vasto, 02/01/2017

Direttore Generale
Dott.ssa Chiara Valentini