

Carta della Qualità dell'Offerta Formativa Perform

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di Unindustria Perform Srl intende perseguire, quale mission dell'Organizzazione, il miglioramento qualitativo progressivo dell'offerta formativa, misurato attraverso la Soddisfazione dei Partecipanti ai Corsi di Formazione, nonché dei Committenti, attraverso il mantenimento di una elevata competitività ed affidabilità. Pertanto l'attenzione ed il servizio di qualità verso il Cliente (Partecipante ai Corsi e Committente dei servizi Formativi) assume un ruolo centrale per il miglioramento e la crescita di Unindustria Perform Srl; diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi formativi rispondenti ai suoi bisogni e anticipare le Sue necessità formative, favorendo un'elevata customer satisfaction.

A tale scopo, Unindustria Perform Srl, in coerenza con la propria strategia e per rispondere alle aspettative espresse ed implicite dei Clienti, si pone il perseguimento dei seguenti obiettivi ed impegni generali di qualità:

- Il mantenimento della certificazione di qualità rispetto alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015;
- L'accreditamento presso la Regione Lazio quale centro regionale per la realizzazione di interventi di formazione professionale finanziata con risorse pubbliche nel rispetto della programmazione regionale, in un'ottica di qualità;
- Il consolidamento ed ulteriore sviluppo della propria presenza e competitività sul mercato della formazione finanziata e non e quindi: incremento del numero di iscrizioni e aumento dell'offerta formativa;
- La soddisfazione del Cliente, ossia:
 - a) L'individuazione di eventuali gap tra la qualità prestata e la qualità percepita/attesa, mediante un'efficace gestione e contenimento del numero dei reclami dei Clienti;
 - b) Il raggiungimento degli obiettivi formativi, il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e l'aumento della soddisfazione del Cliente, al fine di rilevare opportunità di miglioramento del servizio di Formazione;
 - c) La cura della comunicazione verso il Cliente e l'incremento del rapporto con le aziende del territorio;
- L'incremento del livello di competenza del personale e l'attivazione di adeguati flussi d'informazione e comunicazione all'interno dell'Organizzazione;
- Il monitoraggio e miglioramento del parco fornitori.

Unindustria Perform Srl intende pertanto promuovere nel quadro della strategia aziendale tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività vengano sviluppati nel proprio sistema di gestione aziendale improntato sui seguenti principi fondamentali:

- Il rispetto del "contratto formativo" nei suoi contenuti espliciti ed impliciti;
- L'ottenimento della massima soddisfazione dei propri Clienti;
- L'ottimizzazione dei propri processi;
- La garanzia della qualità dei servizi di Formazione erogati;
- La responsabilizzazione, la motivazione e la qualificazione professionale del proprio organico;
- L'impegno costante nella prevenzione dei problemi e nella risoluzione delle carenze.
- **Il rispetto dei requisiti previsti dal Modello Organizzativo, secondo il D. Lgs. 231/01**

Con il raggiungimento dei suddetti obiettivi, la Direzione intende consolidare la struttura formativa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. Ulteriori obiettivi per i singoli processi gestiti dall'Organizzazione vengono indicati nel modulo M5.6.2 "Matrice obiettivi per il miglioramento" che indica altresì, indicatori di monitoraggio dei processi, risorse da impiegare per l'ottenimento degli obiettivi e modalità da adottare per il loro raggiungimento. Tale Politica per la Qualità viene diffusa tra il personale e gli utilizzatori dei servizi formativi a cura della Direzione mediante l'affissione presso gli uffici e le aule, nonché mediante la pubblicazione sul sito aziendale. La Direzione rimane a disposizione del personale per eventuali delucidazioni in merito alle tematiche trattate e responsabilizza, motiva e qualifica professionalmente il proprio organico al fine di sensibilizzarlo sui temi della qualità e della soddisfazione del Cliente in particolare, attraverso le riunioni svolte per il riesame del Sistema di Gestione, in occasione delle riunioni svolte con la Referente Qualità (RQ) per illustrare le modifiche apportate al Sistema di Gestione per la Qualità con particolare riguardo alla documentazione (manuale qualità, procedure o modelli) e mediante riunioni programmatiche o di avanzamento attività per i vari progetti gestiti. Unindustria Perform S.r.l. dal 2006 è certificata ISO 9001 per il settore di attività EA 37 e dal 2015 è accreditata presso la Regione Lazio per la formazione continua.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

2.1.1 AREE DI ATTIVITÀ (MIX DI PRODOTTO/SERVIZIO, TIPOLOGIE DI COMMITTENTI/BENEFICIARI)

Le aree di attività gestite da Unindustria Perform S.r.l. in tema di formazione sono: la formazione professionale finanziata attraverso fondi pubblici e fondi interprofessionali (Fondimpresa, Fondirigenti, FSE) e la formazione a pagamento, a catalogo ed in azienda. Il mix di prodotto/servizio è costituito rispettivamente da:

1. corsi di formazione professionale finanziati in materia di:
 - arricchimento delle capacità manageriali, gestionali e professionali dei responsabili, quadri e dipendenti di aziende;
 - rispondenza ad esigenze di riorganizzazione e sviluppo delle aziende del territorio che intendono impostare ex novo o consolidare processi organizzativi e produttivi, o realizzare nuovi prodotti;
 - sicurezza sul lavoro e ambiente e argomenti multi tematici;
2. corsi di formazione professionale a pagamento in materia di:
 - diritto del lavoro e orientamenti giurisprudenziali
 - sicurezza sul lavoro in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.);
 - tematiche manageriali
 - formazione tecnica tarata in base alle esigenze manifestate di volta in volta dai Committenti.

I Committenti dei servizi di formazione sono: Fondimpresa e Fondirigenti, Aziende capofila di progetti finanziati da Fondimpresa e Fondirigenti, la Regione Lazio, Aziende (PI,MI,GI) associate ad UNINDUSTRIA e non associate appartenenti a differenti settori produttivi e collocate sull'intero territorio italiano che scelgono di far seguire al proprio personale attività formative a pagamento o persone che autonomamente decidono di acquistare un servizio di formazione. I Beneficiari delle attività di formazione professionale sono lavoratori in forza presso le aziende che aderiscono a Fondimpresa e a Fondirigenti o presso le aziende che acquistano servizi di formazione a pagamento, o ancora persone che autonomamente provvedono all'acquisto di servizi di formazione per acquisire la professionalità necessaria per affacciarsi sul modo del lavoro.

2.1.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI (NUMERO E TIPOLOGIA, AMBITI DI COMPETENZA)

L'organico di Unindustria Perform S.r.l. è costituito dall'Amministratore e da 9 addetti di cui:

- 7 risorse con contratto a tempo indeterminato;
- 1 risorsa in apprendistato

- 1 risorsa con contratto di collaborazione

Unindustria Perform S.r.l. si avvale inoltre anche della collaborazione di Docenti esterni e tutor per l'erogazione di attività formative che di volta in volta hanno le specifiche competenze richieste per le materie d'insegnamento e sono fornitori monitorati e qualificati in base a determinati criteri come previsto dalla Procedura Operativa PO 7.4 "Valutazione docenti, collaboratori e altri fornitori di prodotti/servizi. Gestione degli approvvigionamenti".

Le figure professionali in virtù dei titoli ed esperienze maturate hanno i seguenti ambiti di competenza:

- la Direzione è Responsabile del processo di direzione;
- una risorsa è Referente dei processi di gestione economico-amministrativa - resp. Amministrativo (RA)
- quattro Risorse sono referenti del processo di progettazione
- sei risorse sono referenti del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
- una risorsa è Referente del processo di erogazione dei servizi;

Nelle specifiche attività di volta in volta richieste per la progettazione ed erogazione dei servizi formativi le risorse inoltre a seconda dei casi si occupano di:

- coordinamento delle attività;
- attività relative alla formazione non finanziata, al mantenimento del SgQ Perform, alla consulenza in materia di formazione su sicurezza, ai progetti a valere sui bandi emessi da Fondirigenti, Fondimpresa o FSE;
- attività di marketing e sviluppo e attività relative ai progetti a valere sui bandi;
- gestione dei piani formativi a valere sui bandi;
- attività amministrative-contabili e rendicontazione dei piani formativi finanziati e non finanziati

Per ulteriori delucidazioni si vedano il mansionario ed il funzionigramma (documenti relativi ai requisiti C1.2 tabella C Capacità gestionali e risorse professionali).

2.1.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI (AULE, LABORATORI SPECIALISTICI, ATTREZZATURE)

La struttura di Unindustria Perform S.r.l. consta di tre sedi operative (Frosinone, Roma, Latina) e di aule didattiche dislocate e disponibili su due delle tre sedi.

Sede di Roma:

- un'aula teoria dotata di computer, videoproiettore, telo per proiezioni, lavagna a fogli mobili;
- un'aula informatica attrezzabile con postazioni pc mobili, una stampante, connessione internet wireless, videoproiettore, telo per proiezioni, lavagna a fogli mobili.

Sede di Frosinone:

- un'aula teoria dotata di computer, videoproiettore, telo per proiezioni, lavagna a fogli mobili;
- un'aula informatica attrezzabile con postazioni pc mobili, una stampante, connessione internet wireless, videoproiettore, telo per proiezioni, lavagna a fogli mobili.

2.1.4 DICHIARAZIONE DI IMPEGNO PER LA CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLE MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

In aggiunta alla presente "Carta di qualità dell'offerta formativa" la Referente Qualità, in sede di verifica da parte dell'incaricato dalla Regione Lazio, consegnerà al Valutatore in campo l'opportuna documentazione esplicitante: le principali caratteristiche dei servizi formativi offerti, le modalità di progettazione dei percorsi formativi, le modalità di accesso ai corsi, le modalità di erogazione e le modalità di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva (bandi emessi dai fondi interprofessionali, cataloghi corsi, Procedure Operative PO7.5 "Pianificazione e controllo dell'erogazione dei corsi", PO8.4 "Monitoraggio, misurazione e analisi dati" relative alle suddette attività e documentazione relativa a corsi precedentemente progettati ed erogati).

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 FATTORI DI QUALITÀ

Gli elementi fondamentali del Sistema di Gestione per la Qualità della Unindustria Perform S.r.l. che vengono costantemente tenuti sotto controllo e monitorati al fine di rispondere al meglio ai bisogni ed aspettative dei Committenti/Beneficiari sono costituiti dalle fasi di gestione dei diversi processi che partendo dall'individuazione del fabbisogno formativo arrivano fino all'erogazione del servizio formativo e alla raccolta ed analisi del feed-back da parte dei Committenti e Partecipanti, fondamentale per il miglioramento dei servizi stessi. Gli elementi fondamentali che vengono presidiati in merito ai processi sono i seguenti:

- Processo di Direzione: definizione delle strategie aziendali;
- Processo di Progettazione: definizione e analisi dei fabbisogni formativi e progettazione dei servizi formativi;
- Processo Commerciale: emissione dell'offerta formativa e raccolta adesioni; individuazione nuove aziende; contatto con i fornitori
- Processo di Approvvigionamento: approvvigionamento delle prestazioni necessarie per l'erogazione dei servizi formativi;
- Processo di gestione delle risorse umane ed infrastrutturali: selezione e controllo delle prestazioni delle risorse umane e tecniche necessarie per lo svolgimento delle attività;
- Processo di erogazione della formazione: erogazione e monitoraggio dei servizi formativi;
- Processo di rendicontazione
- Processo di misurazione analisi e miglioramento qualità: monitoraggio della soddisfazione di Partecipanti e Committenti; monitoraggio economico finanziario dei progetti e rendicontazione; implementazione delle azioni di miglioramento al fine di migliorare l'offerta formativa.

Per quanto riguarda le risorse coinvolte nei diversi processi, si rimanda a quelle definite nel paragrafo 2.1.2 secondo le mansioni del funzionigramma (documenti relativi ai requisiti C1.2 tabella C Capacità gestionali e risorse professionali). Per i dettagli circa le attività dei diversi processi, si rimanda alle procedure operative del caso ossia: PO 6.2 "Gestione delle risorse"; PO 6.3 "Cura delle attrezzature", PO 7.2 "Gestione delle offerte e dei contratti", PO 7.3 "Pianificazione e controllo della progettazione", PO 7.4 "Valutazione docenti, collaboratori e altri fornitori di prodotti/servizi. Gestione degli approvvigionamenti", PO 7.5 "Pianificazione e controllo dell'erogazione dei corsi", PO 8.3 "Gestione delle non conformità/reclami. Azioni preventive e correttive" e PO 8.4 "Misurazione, analisi e miglioramento".

3.2 INDICATORI

Per ogni processo individuato (si veda il paragrafo 3.1) Unindustria Perform S.r.l. ha definito degli indicatori, il cui monitoraggio permette di tenere sotto controllo i processi stessi. Tali indicatori sono desumibili dalla "Matrice obiettivi per il miglioramento" M5.6.2 alla quale si rimanda (si vedano i requisiti C1.1 tabella C Capacità gestionali e risorse professionali).

3.3 STANDARD DI QUALITÀ

Gli obiettivi specifici di qualità che Unindustria Perform S.r.l. si impegna a raggiungere entro termini temporali definiti e che i Committenti e Beneficiari possono attendersi sono indicati nel dettaglio nella "Matrice obiettivi per il miglioramento" M5.6.2 alla quale si rimanda (si veda il requisiti C1.1 tabella C Capacità gestionali e risorse professionali).

3.4 STRUMENTI DI VERIFICA

Le modalità attraverso le quali periodicamente o in continuo AMM.UN. controlla il rispetto degli obiettivi standard fissati per la garanzia di Committenti e Beneficiari sono indicate nella "Matrice obiettivi per il miglioramento" M5.6.2 alla quale si rinvia.

3.5 LIVELLO PREVENTIVO

3.5.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Unindustria Perform S.r.l. al fine di tutelare Committenti e Beneficiari delle azioni formative, si attiene a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali (D.lgs 196.03). Quali dispositivi di garanzia dei dati raccolti in occasione dell'analisi dei fabbisogni, progettazione ed erogazione dei servizi di formazione, le Funzioni Aziendali di volta in volta responsabili delle attività adoperano tutte le cautele possibili utilizzando supporti informatici protetti da password di accesso e soggetti a back up (si veda PO 6.3 "Cura delle attrezzature"), mentre la documentazione cartacea viene conservata in luoghi riservati e chiusi, non accessibili al pubblico.

3.5.2 MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL FEEDBACK, GESTIONE DEI RECLAMI, REALIZZAZIONE DI AZIONI CORRETTIVE, CLAUSOLE DI GARANZIA DELL'UTENTE

I Committenti ed i Beneficiari possono rivolgersi ai referenti interni per segnalare criticità o punti di debolezza del servizio di formazione. Ciascuna funzione, competente per le diverse attività, monitora e verifica il grado di soddisfazione dei Committenti e Beneficiari, rileva le eventuali Non Conformità e promuove le relative Azioni Correttive, secondo le procedure previste nel Sistema di Gestione per la Qualità di Unindustria Perform S.r.l.. Inoltre, le attività formative prevedono questionari di soddisfazione da somministrare ai discenti a conclusione delle attività, ai docenti e tutor (a seconda del tipo di bando o progetto) ed interviste ai referenti dei Committenti per testare il grado di apprezzamento nei confronti dei servizi erogati. La Referente Qualità effettua l'analisi dei questionari di soddisfazione compilati dai Beneficiari delle azioni formative e ne discute i risultati con la Direzione, con il Referente Progettazione e con il Referente definizione e analisi dei fabbisogni in sede di riesame della direzione e nel corso di apposite riunioni. La Referente Qualità, infine monitora, gestisce e verifica le Non Conformità anche dovute a reclami e le Azioni Correttive conseguenti in base all'apposita procedura di riferimento (PO 8.3 "Gestione delle non conformità/reclami. Azioni preventive e correttive"). Nella documentazione contrattuale sono previste clausole a tutela dell'utente.

3.5.3 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

3.5.1 VALIDAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE

La validazione dei documenti progettuali da parte della Direzione, avviene dopo esito positivo dei relativi controlli mediante l'apposizione di firma e data a cura della Direzione.

La Direzione provvede altresì a siglare anche altri documenti (es. offerte, verbali, moduli di pianificazione) che, con data e firma della Direzione si intendono approvati e validati.

3.5.1.1 VALIDAZIONE DA PARTE DEL REFERENTE DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Al momento della validazione della documentazione inerente il Sistema di Gestione per la Qualità di Unindustria Perform S.r.l. da parte della Referente Qualità (Referente di processo di gestione qualità) questi appone la propria firma o sigla sul documento approvato e quindi validato, unitamente alla data.

3.5.1.2 MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO (CANALI, PROCEDURE, TEMPI)

La procedura seguita per la diffusione della documentazione di interesse per i Committenti e per i Beneficiari inerente i servizi formativi prevede sostanzialmente l'utilizzo del canale informatico a cura degli

addetti incaricati rispettando il criterio della tempestività ossia prevedendo la pubblicazione entro breve tempo dalla validazione. Viene infatti effettuata la pubblicazione dei suddetti documenti sul sito della società (www.unindustriaperform.it).

Per i documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità della Unindustria Perform S.r.l., la pubblicazione, i tempi di conservazione, l'archiviazione ed il trattamento, seguono quanto riportato in PO 4.2 "Controllo dei documenti e delle registrazioni".

3.5.1.3 MODALITÀ DI REVISIONE PERIODICA (RESPONSABILITÀ, PROCEDURE, TEMPI)

Le responsabilità, la procedura e i tempi di revisione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono definite nella procedura PO 4.2 "Controllo dei documenti e delle registrazioni" mentre per quanto riguarda in particolare i documenti progettuali e quelli di erogazione dei servizi formativi si vedano anche le procedure PO 7.3 "Pianificazione e controllo della progettazione" e PO7.5 "Pianificazione e controllo dell'erogazione dei corsi". In sintesi tutte le volte che ve ne sia la necessità e almeno annualmente in sede di Riesame della Direzione, il Referente interessato, la Referente Qualità e la Direzione, valutano l'adeguatezza della documentazione e l'eventuale esigenza di revisione; in caso di necessità di revisione di un documento si seguono le medesime modalità della precedente emissione del documento e si identifica lo stato di revisione.

3.5.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI REFERENTI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Le attività che svolge il Responsabile del processo di direzione sono le seguenti:

- definizione di strategie organizzative, comunicative, commerciali e standard dei servizi formativi;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione sul controllo e miglioramento del servizio formativo;
- accordi con la committenza;
- sviluppo e valutazione delle risorse umane
- definizione del budget previsionale della società ed elaborazione del Bilancio

Le attività che svolge il Referente dei processi economico-amministrativi sono le seguenti:

- gestione degli adempimenti amministrativi, ai fini della contabilità industriale esternalizzata e della rendicontazione dei progetti finanziati;
- controllo economico dei progetti;
- rendicontazione delle spese per i servizi di formazione erogati;
- supporto alla gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di progetti finanziati pubblici nel settore della formazione

Le attività che svolge il Referente del processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono le seguenti:

- diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali per il Lazio;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi delle figure professionali coinvolte.

Le attività che svolge il Referente del processo di progettazione sono le seguenti:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale e di un percorso formativo aziendale;
- progettazione di percorsi individuali ed interaziendali.

Le attività che svolge il Referente del processo di erogazione dei servizi sono le seguenti:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni con la committenza sulla base delle indicazioni fornite da AMM.UN;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

Di seguito si elencano le ulteriori funzioni operanti presso Unindustria Perform S.r.l., ossia: QUALITÀ; PERSONALE FORMATORE (DOC), PERSONALE NON FORMATORE – TUTOR (TR), RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE DEL PERSONALE, GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI, PROGETTI UE, FSE, CONTO SISTEMA FONDIMPRESA, FONDIRIGENTI, CONTO FORMAZIONE FONDIMPRESA, FORMAZIONE A CATALOGO/ ON DEMAND, CONSULENZA.

ROMA, 20/09/2018