

**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 Politica della qualità

La Politica della Qualità rappresenta la formalizzazione dell'indirizzo gestionale che la Direzione intende dare alla PIANETA FORMAZIONE SRL.

La Politica per la Qualità stabilita considera gli obiettivi e l'impegno al miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e tiene conto sia delle esigenze dell'azienda che delle aspettative dei Clienti/Utenti.

La Politica della Qualità è diffusa a tutto il personale tramite incontri specifici ed affissione in bacheche. Con una costante opera di sensibilizzazione e supervisione, si valuta che la politica e gli obiettivi per la qualità siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell'azienda.

In particolare, l'attuazione viene verificata attraverso l'analisi dell'andamento dei principali indicatori della qualità e l'esame dei risultati delle verifiche ispettive interne.

Mission della Pianeta Formazione è quella di fornire nel campo della formazione un servizio tendente al continuo miglioramento ed alla piena soddisfazione delle aspettative del cliente/utente.

I punti fondamentali della politica aziendale sono:

Soddisfazione dei clienti/utenti

L'organizzazione, consapevole di dipendere dai propri clienti, ritiene di dover fornire la massima garanzia sulla propria capacità di erogare servizi adeguati alle esigenze della committenza e ad un livello di qualità costantemente controllabile. In considerazione di ciò le attività di riesame in sede di offerta acquistano una importanza rilevante al fine di assicurare il rispetto di quanto garantito al cliente ed allo stesso tempo trasparenza e professionalità.

Obiettivi collegati:

- completo rispetto delle esigenze del cliente, siano esse espresse o latenti
- incremento del grado di soddisfazione del cliente
- utilizzo delle informazioni di ritorno dal cliente per alimentare il costante miglioramento del servizio

Rapporti con i fornitori/docenti

I servizi offerti, per loro stessa natura, tendono a differenziarsi nel corso del tempo, in funzione dei clienti di riferimento e delle loro esigenze/aspettative. L'organizzazione, consapevole dell'importanza di garantire un livello adeguato di qualità delle forniture, pone la massima attenzione nella scelta e nel costante monitoraggio dei fornitori e, soprattutto, dei docenti.

La politica adottata è quella del coinvolgimento dei fornitori nel raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, ottenuto grazie alla concertazione degli obiettivi ed ad un'attenta attività di selezione e monitoraggio.

Obiettivi collegati:

- rivalutare con esito positivo tutti i fornitori utilizzati

Efficace ed efficiente erogazione dei servizi

La redditività dell'azienda è il presupposto della sua stessa continuità: l'organizzazione persegue il mantenimento della propria redditività mediante l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e miglioramento delle performance aziendali, nonché l'implementazione di azioni volte all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili.

Obiettivi collegati:

- garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo
- mantenere attivo un sistema di controllo direzionale atto a monitorare gli indicatori di efficienza ed efficacia della gestione, nonché assicurare meccanismi di reazione tempestivi.

Organizzazione interna e gestione del personale

Il personale, particolarmente per quello che concerne l'attività formativa che non consente una standardizzazione del servizio, costituisce l'essenza dell'organizzazione e, solo il pieno coinvolgimento delle sue capacità, a tutti i livelli, consente di operare con successo.

La politica dell'organizzazione è mirata a garantire la motivazione ed il coinvolgimento di tutto il personale nella condivisione delle conoscenze ed esperienze, nonché a fornire una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati.

Obiettivi collegati:

- chiara definizione delle competenze, responsabilità ed autorità
- comunicazione/informazione efficaci
- massimo coinvolgimento e motivazione del personale

La verifica dell'adeguatezza, comprensione, attuazione della presente politica, nonché il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi in essa stabiliti saranno effettuati nuovamente nel corso del prossimo riesame della direzione, ovvero entro un anno dalla data odierna. La presente politica sarà comunicata e diffusa al personale mediante affissione negli uffici dell'organizzazione ed all'esterno a beneficiari e committenti.

Gestione delle risorse umane

Per ottenere la massima collaborazione da parte delle funzioni interne sono stati predisposti dei documenti che stabiliscono mansioni e responsabilità per ogni funzione, all'interno di ciascun processo. I documenti in questione sono l'organigramma, il mansionario e i relativi requisiti per ciascuna funzione.

Per misurare ciascun processo critico, in termini di prestazione, sono stati predisposti specifici indicatori di qualità ed identificate le funzioni responsabili, di riferimento per la loro gestione.

Nelle Aziende di formazione, la mutevolezza caratterizzante l'attività e l'impossibilità di standardizzare il servizio erogato, e la prassi di acquisire le competenze di volta in volta necessarie alla corretta erogazione del servizio, impongono l'adozione di una politica volta alla motivazione ed al coinvolgimento di tutto il personale nella crescita professionale, di una condivisione delle conoscenze ed esperienze tra i collaboratori ed una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento delle sue capacità consente di operare con successo.

A tal proposito l'Azienda promuove una politica meritocratica, premiando l'impegno e i risultati conseguiti nelle varie attività lavorative con riconoscimenti tangibili nei confronti dei singoli collaboratori.

Formazione del Personale e Rapporti con i Fornitori/Docenti

PIANETA FORMAZIONE Srl ha sempre progettato interventi formativi tenendo in considerazione tutte le variabili che distinguono le tipologie del cliente/utente, come ad esempio: fascia di età, background culturale, diversa capacità di concentrazione, ambito lavorativo, e a tal proposito l'Azienda ha sempre investito notevoli energie e risorse nella selezione e formazione del proprio personale e dei propri docenti, che per tali ragioni vengono chiamati "formatori".

Linee guida nella gestione interna

Nella nostra attività processi definiti critici sono: la progettazione, la pianificazione dell'erogazione del servizio, i controlli da effettuare sul servizio erogato, la selezione del Fornitore/Docente e il monitoraggio della soddisfazione del cliente. La nostra Azienda ha valutato tali processi in termini di valore aggiunto e di prestazioni e ha stabilito le relative modalità di azione per il miglioramento.

Progettazione

Lo staff di progettazione vede coinvolta la rispettiva funzione aziendale, il Coordinatore Didattico, ed esperti e professionisti che di volta in volta vengono selezionati sulla base delle esigenze raccolte.

Pianificazione dell'erogazione del servizio

Le lezioni vengono programmate in giorni e orari compatibili con le esigenze del cliente, suggerendo soluzioni che possano garantire l'apprendimento, l'immediata applicazione dei contenuti, la continuità didattica.

Monitoraggio

Due sono gli strumenti utilizzati per un controllo costante della qualità del servizio offerto: alla conclusione del corso ad ogni allievo viene proposto almeno

1. un test di gradimento sui vari aspetti dell'attività proposta: la didattica, i contenuti, l'esposizione degli argomenti, la durata, la logistica, la documentazione e altro
2. una prova di apprendimento, progettata dal Docente stesso, sugli argomenti trattati nel corso.

Selezione

Oltre ai requisiti previsti dal sistema di accreditamento Regionale, la selezione dei Formatori avviene tramite la verifica del possesso dei requisiti di qualità previsti, che sono riconducibili ai seguenti aspetti:

- Qualità del Curriculum Vitae;
- Anni di esperienza nella formazione professionale e nella specifica materia oggetto di formazione;
- Titolo di studio.

Inoltre, con frequenza annuale si procede a verificare lo stato della qualifica dei formatori, prendendo gli opportuni provvedimenti in caso di performance al di fuori dei range stabiliti.

Livello organizzativo Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

Aree di attività

La società è specializzata nel settore della formazione nell'ambito del quale propone un sistema di offerta estremamente articolato, flessibile e integrato, costituito da servizi di progettazione, coordinamento, gestione, docenza e tutoraggio di percorsi ed attività formative personalizzate (on demand).

PIANETA FORMAZIONE è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 settore EA 37, per la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione e addestramento.

Nello specifico PIANETA FORMAZIONE svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- formazione superiore finalizzata a fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- formazione continua finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro assicurando la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati.

Nello specifico è destinata a soggetti occupati (compresi titolari, soci d'impresa e lavoratori autonomi), soggetti in CIG e mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Tipologie committenti/beneficiari

PIANETA FORMAZIONE propone i propri servizi di formazione e consulenza che mirano ad affrontare e risolvere le difficoltà legate alla realizzazione dei processi di innovazione in riferimento ai seguenti target di mercato:

- Soggetti pubblici: nella loro evoluzione professionale
- Aziende e soggetti privati: nel percorso di acquisizione e miglioramento delle proprie competenze e professionalità, attraverso l'apprendimento e la partecipazione a percorsi di formazione continua o superiore. Per i corsi liberi, PIANETA FORMAZIONE si impegna ad erogare il servizio formativo per massimo 12 allievi per corso, ottenendo così un accrescimento dell'efficacia e della qualità del servizio stesso
- Aziende: nella redazione dei piani formativi e nell'erogazione della formazione, quali:
 - modulo base e trasversale

- modulo tecnico professionalizzante previsti nell'Istituto della Apprendistato Professionalizzante D. Lgs. 276/2003
- Società interinali: nella fase di progettazione ed erogazione di percorsi di formazione di moda, informatica, inglese e formazione continua in medicina.

Dotazione di risorse professionali

Il cuore di PIANETA FORMAZIONE è uno staff di progettisti qualificati che opera secondo un processo strutturato di analisi dei fabbisogni e costruzione di percorsi formativi con l'utilizzo di metodologie didattiche altamente innovative e con moderne tecniche di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza delle attività, senza tralasciare la misurazione dell'impatto e della ricaduta generata sui singoli partecipanti e sulle organizzazioni di riferimento.

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma:



L'organizzazione si avvale inoltre di docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

Le sedi dispongono di aule, attrezzature per la didattica, attrezzature informatiche e strumentazione adeguate per la tenuta dei corsi e la gestione della formazione.

Tutte le postazioni pc sono dotate di collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e

attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (in accordo alle prescrizioni del decreto 81/08 e ss.mm.ii.).

Dichiarazione di impegno

PIANETA FORMAZIONE garantisce per ciascuna azione formativa di organizzare un servizio di formazione che provvede, in particolare a:

- rendere disponibile la Carta di Qualità
- fornire informazioni sui programmi delle lezioni ed eventuali libri di testo, consegnare dispense o altro materiale didattico utile relativo alle lezioni
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per la valutazione (intermedia e/o finale) del corso frequentato e il valore minimo assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo Fattori di qualità:

Gli elementi fondamentali sui quali PIANETA FORMAZIONE sviluppa il proprio Sistema di gestione della Qualità sono rappresentati:

- dal volume di fatturato;
- dall'addestramento e formazione;
- dalla soddisfazione dei Clienti;
- dal monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio;
- dalla valutazione dei fornitori;
- dalla valutazione del sistema di Gestione Qualità.

Tutti gli indicatori di qualità sono annualmente analizzati e verificati in occasione della riunione di riesame della direzione in accordo al punto 9.3 della norma UNI EN ISO 9001: eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi stabiliti vengono discussi dalle funzioni di competenza e vengono avviate le relative azioni di miglioramento.

Volume di fatturato

Obiettivo aziendale è quello di mantenere la propria notorietà nel settore di riferimento.

A tale scopo sono ritenuti di fondamentale importanza i livelli di fatturato annuale distinti per le varie tipologie di cliente.

Addestramento e formazione

La Formazione e l'Addestramento del Personale costituiscono un elemento fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio reso al cliente, per l'efficacia del Sistema Qualità e per il successo dell'azienda.

Affinché l'azienda possa erogare, in maniera conforme, il proprio servizio, è importante valorizzare le persone.

A tal fine è stato prefissato un obiettivo aziendale finalizzato a monitorare il livello dell'addestramento impartito a tutte le funzioni dell'azienda.

Soddisfazione dei Clienti

I Responsabili aziendali intraprendono, contestualmente alle normali attività, relazioni esterne con i propri utenti al fine di percepirne eventuali insoddisfazioni e di valutare quali attività aziendali devono essere migliorate.

Con la consapevolezza che tale attività non sia sufficiente, da sola, per monitorare il grado di soddisfazione dei Clienti, PIANETA FORMAZIONE ha predisposto un modulo nel quale si registrano le considerazioni relative al grado di soddisfazione percepito dagli utenti e teso alla valutazione degli stessi circa l'operato della stessa azienda.

Tale questionario di gradimento è somministrato al termine di ogni attività formativa progettata ed erogata dall'azienda.

Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione. Qualora il livello di gradimento/soddisfazione dei clienti/utenti non raggiunga la percentuale prefissata dall'azienda, il corso erogato non sarà ritenuto validato.

Valutazione dei fornitori

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il coinvolgimento e la motivazione dei fornitori in outsourcing (docenti e fornitori di servizio) ritenuti critici dall'azienda in un'ottica di miglioramento continuo nella realizzazione degli obiettivi aziendali. La rilevazione del presente fattore di qualità è finalizzata al controllo del livello di performance dei fornitori di servizio ed è dato dal numero delle non conformità registrate dall'azienda a causa loro.

Valutazione del sistema di Gestione Qualità

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore, che registri il livello d'implementazione, al "vissuto" aziendale, del SGQ e con esso tutta la documentazione prevista.

Tale indicatore viene verificato in sede di audit interno ed esterno quale attestazione del grado di efficacia e conformità del sistema di gestione rispetto ai requisiti della norma di riferimento.

Monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio e controllo della docenza

Obiettivo aziendale è quello di monitorare il giudizio espresso dai propri clienti/utenti in merito all'esposizione degli argomenti da parte dei docenti (livello di gradimento della docenza).

Tale dato è rilevabile dalla lettura e dall'analisi dell'apposito modulo di registrazione "Questionario gradimento corso". Tale questionario di gradimento è somministrato al termine di ogni attività formativa erogata da PIANETA FORMAZIONE. Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione.

Qualora il livello non raggiunga la percentuale prefissata dall'azienda, sarà valutata attentamente l'attività del docente in aula.

Controllo del livello di apprendimento dei partecipanti

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore che registri il parere del docente (risorsa outsourcing) relativamente al livello di apprendimento dei partecipanti alle attività formative in grado di esprimere un feedback in merito al livello di efficacia delle attività didattiche.

Tale giudizio è espresso dal docente all'interno del modulo di registrazione delle esercitazioni ed esami effettuati durante il corso.

Controllo della strumentazione d'aula

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il parere del docente (risorsa outsourcing) relativamente alla strumentazione in dotazione d'aula.

Tale giudizio è espresso dal docente all'interno del modulo di registrazione "Controllo Risorse".

Si precisa che per tutto quello che concerne la valutazione complessiva e totale delle attività formative, sia in merito ai giudizi espressi dai partecipanti che ai giudizi espressi dai docenti, l'azienda elabora appositi report riepilogativi che costituiscono il lavoro più impegnativo per documentare l'attività di monitoraggio.

Indicatori

Al fine di dotare il SGQ aziendale di uno strumento di monitoraggio, sono stati predisposti degli indicatori che, nel loro campo di applicazione, hanno lo scopo di valutare, in modo indicativo, le prestazioni dei processi. Tale attività deve essere intesa come l'introduzione di una più profonda analisi dei risultati da valutare in sede di riesame e come obiettivo indicativo del trend aziendale. Ogni

singolo indicatore è strutturato sulla base di determinate proprietà (previste dal SGQ) tra le quali si evidenziano:

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti, ovvero:

Macroattività	Risorse coinvolte	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Rischi	Opportunità	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Costruzione e dell'offerta	Resp. erogazione servizio/ Direzione Generale	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Insoddisfazione dell'utenza	Ottimizzazione dei tempi e metodi di lavoro	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
		Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive			Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, ricerca e sviluppo	Resp. Progettazione	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Decremento della capacità reddituale e dell'offerta formativa	Ampliamento dell'offerta formativa e del mercato di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
		Conformità della progettazione al Sistema Qualità	Numero di non conformità rilevate			Numero di non conformità annuo minore del 10% del numero dei progetti per attività formative valutati	Verbale di riesame della direzione
		Successo della progettazione	Numero progetti realizzati			Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative finanziati dal committente	Verbale di riesame della direzione - Comunicazione di ammissione a finanziamento
		Risorse economiche	% di risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica/volume d'affari			≥ 5% rispetto al volume d'affari da attività di formazione	Bilancio formazione
Erogazione e Gestione attività formative con il cliente	Resp. Erogazione del Servizio/ Resp.li altri processi (ognuno per competenza)	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase iniziale	Presenza e diffusione di un bando Adeguatezza diffusione della Carta della Qualità	Insoddisfazione dell'utenza	Ottimizzazione dei tempi e metodi di lavoro	Firma del bando da parte della Direzione Visione del bando e della Carta della Qualità da	Bandi Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati

Macroattività	Risorse coinvolte	Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Rischi	Opportunità	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
						parte dell'utenza prima dell'iscrizione	
		Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario			media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore all'80%	Questionari di Gradimento
		Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Inefficacia dell'offerta formativa	Efficacia dell'offerta formativa	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo valore compreso tra 4,5 e 5 su 5	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
		Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato definiti			Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento
		Efficacia del progetto formativo	Numero di ore degli utenti rendicontati/numero di ore degli utenti approvati inizialmente	Inefficacia dell'offerta formativa	Soddisfazione delle aspettative dell'utente	Standard minimo $\geq 70\%$	Rendicontazione
		Efficacia del progetto formativo	Numero discenti giunti al termine dell'intervento formativo/numero di utenti inizialmente autorizzati nel progetto formativo			Standard minimo $\geq 70\%$	Rendicontazione
		Efficienza del progetto formativo	Costo totale rendicontato su utenti rendicontati/costo totale approvato sugli utenti inizialmente previsti nel progetto approvato	Inefficienza dell'offerta formativa	Incremento della capacità reddituale	Standard minimo: $\geq 90\%$	Rendicontazione

Livello preventivo Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

PIANETA FORMAZIONE SRL instaura con i Clienti un dinamico canale di comunicazione, tramite incontri, comunicazioni telefoniche, comunicazioni mezzo fax, servizi di segreteria e quanto altro garantisca il costante contatto con gli stessi.

Tutte le informazioni circa i servizi e relative modalità d'esecuzione, le modalità d'erogazione, le procedure per assicurare la buona riuscita del servizio, la trasparenza nella gestione dei servizi, sono comunicate alla committente e a chiunque fosse interessato.

Qualsiasi informazione relativa al servizio è gestita dal Direttore dell'azienda in qualità di interfaccia tecnica di PIANETA FORMAZIONE SRL verso il Committente che ha richiesto il servizio.

Qualsiasi informazione relativa a reclami ed informazioni di ritorno da parte del committente è gestita dal RSQ secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Nello specifico, qualora, nello svolgimento delle attività del SGQ di PIANETA FORMAZIONE SRL si verificasse il non soddisfacimento di uno o più requisiti previsti, nonché l'assenza di una caratteristica di qualità dei servizi erogati, si configura una Non Conformità (NC). Le NC vengono gestite secondo un iter ben preciso:

- Individuazione NC: relativa al momento in cui la NC viene rilevata,
- Formalizzazione/Rilevazione NC: relativa alla fase in cui la NC viene registrata,
- Analisi e trattamento NC: relativa alla gestione delle attività in cui vengono effettuate le analisi e definiti i trattamenti con i relativi esecutori;
- Verifica e chiusura NC: in cui viene valutato l'esito dell'eventuale trattamento e decisa la chiusura della NC.

Condizioni di trasparenza

Validazione

PIANETA FORMAZIONE provvede annualmente all'aggiornamento della carta della qualità a cura del Responsabile del processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione.

L'ente assicura ampia *diffusione* della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet;
- affissione sulla bacheca con costante aggiornamento dei dati eventualmente variati;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

L'ente si impegna a pubblicizzare i corsi attivati almeno 30 giorni prima dello svolgimento delle selezioni.

Modalità di revisione periodica

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di

aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.

La Direzione per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile della Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Qui di seguito si riporta una descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi in linea con quanto previsto nel documento "Requisiti minimi del personale per ruolo/funzione" previsto nel Sistema di gestione della qualità di PIANETA FORMAZIONE, nel quale, oltre alla descrizione delle attività di tipica responsabilità di ogni singola figura sono riportati i requisiti da possedere per ricoprire la singola mansione.

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

La Direzione al fine di raggiungere un eccellente livello di attuazione del Sistema di Gestione della Qualità aziendale, puntando al miglioramento continuo della sua efficacia ed al crescente livello di soddisfazione dei Clienti, si impegna:

- a definire gli obiettivi generali e programmatici dell'azienda;
- ad indirizzare l'azienda verso il pieno soddisfacimento delle richieste espresse e latenti dei Clienti;
- a gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- ad implementare opportuni strumenti di monitoraggio della soddisfazione dei Clienti/Utenti e di attivare le opportune azioni preventive e correttive;
- a coinvolgere e formare tutto il personale aziendale per ciò che attiene la corretta implementazione del SGQ;
- ad assicurare la disponibilità di risorse (umane e tecnologiche) idonee al raggiungimento degli impegni definiti.

A tal fine:

- emette la Politica della Qualità che definisce la missione dell'azienda;

- annualmente, predispone il Piano di Miglioramento, che, sulla base dei risultati del riesame del SGQ, definisce chiaramente gli obiettivi di breve periodo, le responsabilità connesse e l'adeguatezza delle risorse aziendali agli obiettivi prefissati;
- pubblicizza all'interno dell'azienda i livelli degli indicatori aziendali e i loro obiettivi programmatici;
- pianifica la formazione e l'aggiornamento del personale dell'azienda.

E' importante precisare che in linea con gli obiettivi di carattere generale espressi nella Politica della Qualità, la Direzione della PIANETA FORMAZIONE, annualmente, provvede ad emettere un "Piano di Miglioramento Aziendale" nel quale indica gli obiettivi da perseguire nel breve periodo, indicandone, contestualmente, le responsabilità e le tempistiche di attuazione.

Tale piano è la risultanza di un attento riesame del livello di idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

L'attività di riesame si svolge durante una riunione dei responsabili della PIANETA FORMAZIONE programmata con cadenza annuale (o intervalli di tempo più brevi nel caso in cui le strategie aziendali lo richiedano) dal Responsabile del sistema di Qualità e presieduta dal Direttore. Il riesame è il momento in cui l'azienda deve formalizzare il monitoraggio dei processi aziendali, con il fine di analizzarne le prestazioni e di definire obiettivi programmatici di miglioramento. Il Riesame del SGQ da parte del Direttore rappresenta un momento di analisi delle prestazioni di ogni singolo processo aziendale, di confronto dei risultati monitorati con gli obiettivi emessi e con la stesura di un piano di miglioramento aziendale che funge da guida durante lo svolgimento delle attività aziendali.

Il **DIRETTORE** della PIANETA FORMAZIONE srl coordina tutte le attività dell'azienda, è autonomo nella gestione delle attività per l'attuazione delle linee programmatiche.

Nello specifico, è suo compito, avvalendosi delle risorse umane e strutturali della PIANETA FORMAZIONE:

- Definire delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificare e Coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative (compreso il controllo di gestione);
- Supervisionare la manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Valutare e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificare e Gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;

- Promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;
- Gestire la promozione della qualità inerente tutti i processi.

Il ruolo di direzione è ricoperto da Rita Annechini.

RESPONSABILE PROGETTAZIONE: Rita ANNECCHINI

Il Responsabile del Processo di progettazione si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della progettazione di massima di un'azione corsuale;
- della progettazione di dettaglio;
- della progettazione di interventi individualizzati in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

RESPONSABILE DELL'ANALISI DEI FABBISOGNI: Vittorio Surrichio

Il Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della lettura strategica del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- della rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo, sulla base di indagini statistiche ed esperienziali;
- della definizione la strategia formativa;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI: Vittorio Surrichio

Il Responsabile dell'erogazione dei servizi si occupa del:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- cura le linee programmatiche che sottopone al direttore e che contengono il prospetto delle risorse umane e strumentali individuate per la progettazione, il coordinamento e il tutoring.

Il responsabile è autonomo nell'individuazione delle risorse da impiegare nei ruoli previsti nel singolo progetto.

Cura le attività di Tutoring, fornisce supporto ed avvallo all'organizzazione autonoma dei tutors, salvo accertamenti, accordi e confronti e supervisione finale su quanto prodotto.

RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVA: Vittorio Surrichio

Il Responsabile della Gestione economico amministrativa si occupa della: attività di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi del controllo economico della rendicontazione delle spese della gestione amministrativa del personale in linea e nel rispetto delle procedure della qualità. Per l'Amministrazione e l'elaborazione dei documenti contabili la struttura è supportata dal Dott. Paolo Tracanna Dottore Commercialista e Revisore dei Conti.

Utenze speciali Con riferimento alle attività formative cui partecipano utenze speciali, personale dedicato qualificato provvede ad incontrare periodicamente gli operatori/responsabili dei servizi sociali preposti al fine di valutare, verificare e, nel caso, adeguare il servizio alle specifiche esigenze personali dei soggetti di riferimento.

Strategie e livello operativo:

"Pianeta Formazione" assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti, nonché la garanzia dei risultati prospettati: in quest'ottica si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione delle attività di monitoraggio e controllo dei servizi e la relativa raccolta dati (es. questionario gradimento, colloquio con resp. coordinamento corso, ecc.), sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo "Pianeta Formazione Srl" – via Del Santuario, 11 – (PESCARA); via Duca degli Abruzzi 41-43 – Alba Adriatica (TERAMO)
- per fax al n° 085/4415276
- per e-mail all'indirizzo amministrazione@pianetamoda.net
- visitando il sito www.accademianami.it

Per ogni segnalazione/reclamo ricevuto sarà avviata la gestione secondo sistema qualità unitamente all'adozione di opportune azioni preventive: le stesse saranno completate e comunicate alle parti interessate entro 30 gg successivi alla segnalazione/reclamo direttamente dal personale di Pianeta Formazione" e senza oneri aggiuntivi per l'utente/committente.

Covid-19:

A seguito dell'emergenza sanitaria derivante dalla pandemia da COVID-19, sono state implementate le seguenti azioni:

- Elaborazione di uno specifico protocollo di prevenzione sia per l'erogazione del servizio che per le funzioni impiegate, con l'implementazione di specifiche misure sia per i lavoratori che per i discenti (igienizzazione/sanificazione, misure di distanziamento, utilizzo di DPI, cartellonistica, organizzazione



del lavoro, controllo del Green Pass, ecc.). Tale protocollo è stato condiviso con le funzioni aziendali e comunicato alle parti interessate;

- Potenziamento delle piattaforme per l'erogazione dei corsi in modalità FAD (sia in termini di connessione che di infrastruttura).

Tali misure saranno mantenute fino alla cessazione dello stato di emergenza.

Pescara, 19/9/2023

Redatta, Approvata e Validata
dalla Direzione

RITA ANNECHINI