

## “CARTA DELLA QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

### PREMESSA

La **Carta della Qualità**, è lo strumento organizzativo di supporto al processo aziendale di “Gestione del sistema Qualità” avente lo scopo di garantire e tutelare i beneficiari dei servizi formativi rendendo espliciti gli impegni che l’organismo di formazione assume nei loro 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 standard e standard specifici) e **preventivi** (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Quanta Risorse Umane S.p.A. desidera, attraverso la **Carta della qualità**, rendere le proprie caratteristiche, non solo di organizzazione dei processi di lavoro ma anche d’immagine aziendale trasparente ed etica, un punto di forza strategico verso il mercato.

**Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all’utente** è il principio alla base del sistema qualità adottato da Quanta Risorse Umane S.p.A. Obiettivo primario è quello di determinare la **“crescita qualitativa”** dei prodotti formativi progettati ed erogati in modo da soddisfare pienamente sia i beneficiari che i committenti della formazione. Gli interventi formativi vengono studiati e realizzati sempre con uno sguardo vigile e attento alle dinamiche del mercato del lavoro e ai suoi fabbisogni formativi e professionali, sia a livello nazionale che regionale. Tale analisi si rende possibile grazie alla collaborazione diretta con Quanta Agenzia per il Lavoro S.p.A., ottima conoscitrice del tessuto imprenditoriale locale essendo specializzata in recruiting e selezione del personale.

La redazione e la pubblicazione della carta di qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, efficienza ed etica rappresenta un passo determinante per Quanta Risorse Umane S.p.A.: è una dichiarazione concreta d’impegno, per instaurare con i beneficiari e i committenti/beneficiari un rapporto trasparente all’interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni anno la carta della qualità verrà aggiornata, attraverso un lavoro di elaborazione e verifica da parte della Direzione, con l’assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

### LIVELLO STRATEGICO

#### Politica della qualità

La politica della qualità adottata da Quanta Risorse Umane S.p.A. è volta a sviluppare il settore della formazione professionale progettando e realizzando le seguenti azioni:

1. attività di formazione professionale gestite attraverso finanziamenti pubblici e privati;
2. attività formative rivolte a privati finalizzate al miglioramento individuale a livello professionale, socio-economico e culturale;
3. attività volte a sostenere il tessuto imprenditoriale attraverso un supporto tecnologico e formativo ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende soprattutto attraverso l’accrescimento e il rafforzamento delle competenze professionali dei dipendenti.

Obiettivo strategico di Quanta Risorse Umane S.p.A. è quindi quello di:

- formare figure professionali altamente qualificate da inserire o reinserire nel tessuto imprenditoriale;
- diffondere nella cultura aziendale e personale il concetto di innovazione tecnologica;
- fornire strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci per favorire la crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

### **Impegni che l'organizzazione assume**

Puntando al perseguimento e miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, Quanta Risorse Umane S.p.A. si impegna a:

- ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- prestare massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- valutare i risultati conseguiti in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

### **Tali obiettivi verranno raggiunti attraverso:**

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- lo sviluppo e il consolidamento di rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata;
- investimenti in tecnologie e metodologie innovative;
- formazione costante del proprio personale interno al fine di aumentarne la professionalità;
- gestione attenta dei processi di selezione dei collaboratori esterni (docenti, tutor) e monitoraggio continuo sulla loro capacità didattica;
- misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- sviluppo di attività di prevenzione per la qualità e tempestività delle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
- osservanza del sistema qualità e mantenimento dello stesso in coerenza a quanto disposto dalla Regione Lazio.

### **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

Quanta Risorse Umane S.p.A., specializzata certificata ed accreditata per la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione, gestisce una pluralità di servizi alla formazione che possono essere sintetizzati nelle seguenti tipologie:

- 1) Formazione finanziata attraverso il fondo Forma.Temp;
- 2) Formazione finanziata attraverso i fondi Regionali e Comunitari (formazione continua e superiore);
- 3) Formazione finanziata dai Fondi interprofessionali;
- 4) Formazione ad hoc finanziata direttamente dalle aziende o da singoli partecipanti.

Le tipologie di committenti e di destinatari cui si rivolge sono molteplici e possono essere estrapolate dalla tabella sottostante:

TIPOLOGIA FORMATIVA	COMMITTENTI	DESTINATARI
Formazione finanziata Forma.Temp	<b>Agenzie per il Lavoro</b>  <b>Quanta Agenzia per il lavoro</b>	<b>Formazione on the Job:</b> lavoratori assunti in somministrazione per un minimo di 30 giorni. <b>Formazione Base:</b> disoccupati o inoccupati disponibili a missioni di lavoro temporaneo (il contenuto della formazione sarà di tipo trasversale). <b>Formazione Professionale:</b> disoccupati o inoccupati candidati a missioni di lavoro temporaneo (il contenuto della formazione sarà professionalizzante). <b>PAL:</b> Attività di orientamento, bilancio delle competenze (BdC), accompagnamento al lavoro e placement.
Formazione finanziata Attraverso I fondi regionali e comunitari	<b>Aziende</b>	I destinatari della formazione sono dipendenti aziendali.
Formazione finanziata dai Fondi interprofessionali	<b>Aziende</b>	I destinatari della formazione sono dipendenti aziendali.
Formazione ad hoc finanziata direttamente dalle aziende	<b>Aziende</b>	I destinatari della formazione sono dipendenti aziendali.
Formazione ad hoc finanziata direttamente da singoli partecipanti	<b>Privati</b>	I destinatari sono, in relazione alla tipologia di corso: disoccupati/inoccupati; occupati; lavoratori atipici.

### Risorse Professionali

Le Risorse professionali impiegate stabilmente all'interno dell'ente saranno tre e ricopriranno le funzioni di responsabili dei cinque processi fondamentali.

**Fabio Campidoglio:** Responsabile del processo di direzione.  
Responsabile del processo di progettazione.

**Sonia De Angelis:** Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.  
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa.

**Giuseppe Carucci:** Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

In considerazione dell'importanza delle funzioni da svolgere e del necessario carattere di continuità delle stesse, le risorse sopra indicate saranno parte integrante e stabile dell'organico. Si occuperanno, infatti, di gestire tutte le attività relative all'ente di formazione sia a livello strategico che operativo. Inoltre, la loro presenza all'interno di Quanta Risorse Umane S.p.A. già da anni,

rappresenta una certezza in termini di affidabilità e rispondenza dei servizi erogati alla mission aziendale e alla sua politica di qualità ed etica.

Per quanto riguarda il **corpo docente**, Quanta Risorse Umane S.p.A. si avvarrà, in relazione alla tipologia e alle caratteristiche del corso da erogare, di docenti universitari o esperti di settore nella convinzione che sia necessario puntare sull'elevata competenza e specializzazione dei docenti per assicurare un buon risultato in termini di efficienza/efficacia al termine degli interventi formativi. Il rapporto instaurato sarà di tipo consulenziale (collaborazione) e l'importo orario riconosciuto sarà stabilito in rapporto agli anni di esperienza formativa desumibili da curriculum vitae e nel rispetto dei massimali stabiliti dalla Regione Lazio.

Anche la **funzione di tutor** verrà affidata, con contratto di collaborazione, ad esperti che abbiano maturato almeno due anni nel settore del "tutoring". L'esperienza pregressa e l'eventuale presenza di certificazioni è ritenuta fondamentale essendo la figura del tutor strategica per la buona riuscita degli interventi formativi e rappresentando un punto di collegamento e comunicazione tra i discenti e l'ente di formazione stesso.

### **Dotazione di Risorse logistico strumentali**

La sede formativa dispone, per l'erogazione della formazione, di 3 aule di cui 1 informatica con adeguata strumentazione, collegamenti e connessioni internet. La gestione degli aspetti organizzativi/amministrativi viene realizzata all'interno della segreteria, della direzione e dell'amministrazione.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, 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 (D.Lgs. 81/2008).

Gli arredi e le attrezzature presenti presso la sede formativa e presso l'interno di ogni locale possono essere così sintetizzati:

#### **1) Aula 1:**

- n. 20 sedie imbottite (rivestimento in tessuto) con braccioli e ribalta a norma D. Lgs. 81/08 d'uso individuale;
- n. 1 sedia imbottita (rivestimento in tessuto) con braccioli d'uso individuale;
- n. 1 scrivania in PVC (80x180) ad uso personale per cattedra docente;
- n. 1 porta computer + videoproiettore ad uso personale per docente;
- n. 1 videoproiettore SONY MODEL NO. VPL-ES3;
- n. 1 lavagna a fogli mobili.

#### **2) Aula 2 - Laboratorio informatico:**

- n. 15 sedie imbottite (rivestimento in tessuto) girevoli d'uso individuale;
- n. 2 sedie imbottite (rivestimento in tessuto) con braccioli girevoli d'uso individuale;
- n. 1 scrivania (115x180) ad uso personale per cattedra docente;
- n. 7 scrivanie in PVC ad uso collettivo;
- n. 9 computer;
- n. 1 videoproiettore Aethra;
- n. 1 stampante HP Officejet 5600 All-in-One Series;
- n. 1 monitor Philips - Match Line;
- n. 1 lavagna a fogli mobili.

#### **3) Aula 3 - Locale consultazione dati:**

- n. 15 sedie imbottite (rivestimento in tessuto) d'uso individuale;
- n. 1 scrivania (149x330);
- n. 2 porta computer;
- n. 2 computer;

- n. 1 lavagna.

#### **Amministrazione - Direzione**

- n. 1 scrivania in PVC (90x200);
- n. 1 dattilo in PVC (60x120);
- n. 2 sedie imbottite girevoli ad uso individuale;
- n. 1 sedia imbottita girevole ad uso individuale;
- n. 1 cassettera in PVC ad uso individuale;
- n. 1 computer;
- n. 1 mobile (47x355).

#### **Segreteria**

- n. 2 scrivanie in PVC (80x160);
- n. 2 dattili in PVC (60x120);
- n. 2 cassette in PVC ad uso individuale;
- n. 4 sedie imbottite girevoli ad uso individuale;
- n. 1 stampante HP Color Laser Jet 4700n;
- n. 1 mobile (46x226).

#### **Ufficio Colloqui Individuali**

- n. 2 scrivanie in PVC (80x160);
- n. 1 dattilo in PVC (60x120);
- n. 2 cassette in PVC ad uso individuale;
- n. 3 sedie imbottite con braccioli girevoli ad uso individuale;
- n. 1 mobile (48x180).

#### **Servizi**

- n. 2 armadietti in PVC (40x70x180) ad uso individuale collettivo;
- n. 4 porta abiti;
- n. 1 portaombrelli;
- n. 1 carrozzina Montascale - Scoiattolo 2000;
- n. 2 mobili (48x180).

La Quanta Risorse Umane S.p.A. si impegna a consegnare, contestualmente alla carta della qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso al servizio e di valutazione finale; il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### **LIVELLO OPERATIVO:**

I fattori che assicurano la qualità nelle macro - attività proprie dei processi di formazione professionale sono sintetizzati nella tabella allegata.

Per il loro presidio, sono stati definiti da Quanta Risorse Umane S.p.A. gli indicatori standard di qualità e gli strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

#### **STANDARD DI QUALITÀ**

PROCESSO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STRANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	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	Giorni n. 2 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	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, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Progettazione ricerca e sviluppo	Conformità della progettazione al sistema qualità	Numero di non conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo inferiore al 10% del numero di progetti per attività formative valutate per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione della direzione generale
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza e del corpo docente prima dell'iscrizione	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 60/100. Gli allievi intervistati dovranno essere pari almeno all'80% dei partecipanti che	Relazione della direzione generale. Questionari di gradimento corsisti. Questionari di gradimento docenti/tutor

			hanno concluso gli interventi formativi	
Risultanze ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale a 85/100	Relazione della direzione generale. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Sistema Qualità di Quanta Risorse Umane S.p.A. prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle "non conformità" riferite ai servizi, processi ed attività in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

La medesima procedura, inoltre, stabilisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione e il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Ogni reclamo verrà registrato e trattato in conformità a tale procedura, i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

### Condizioni di trasparenza

La Direzione di Quanta Risorse Umane S.p.A. si impegna a **diffondere la Carta della Qualità** ad ogni componente del sistema committente/beneficiari affinché vengano resi noti gli impegni per la Politica della Qualità assunti ed i diritti garantiti relativamente al servizio reso.

La Carta della Qualità sarà **approvata e convalidata sia dalla Direzione che dal Responsabile del processo della qualità**. Al fine di garantire l'esistenza di un sistema di gestione trasparente, la carta della qualità verrà consegnata, prima dell'attuazione dell'intervento formativo, a tutti i partecipanti del corso, compresi docenti, tutor e coordinatori.

La diffusione avverrà programmando un incontro antecedente l'inizio del corso (anche all'interno della stessa giornata di attivazione del corso) con le figure coinvolte nel percorso formativo durante il quale si procederà a:

- consegnare copia della carta della qualità al personale docente e non docente del corso;
- consegnare ai singoli discenti una copia della Carta della qualità allegandola ai moduli di iscrizione alle attività formative.

Per i partecipanti, per i docenti e per tutti i dipendenti della società la consegna avverrà a mano e prevederà la firma di un verbale di presa visione, convalidato dal Direttore.

Per ampliare la visibilità del sistema qualità, Quanta Risorse Umane S.p.A. provvederà a pubblicare la carta della qualità anche sul suo sito internet all'indirizzo [www.quantarisorseumane.com](http://www.quantarisorseumane.com) (consultabile nell'area "**Certificazioni**") e a renderla consultabile presso la bacheca interna dell'ente di formazione accreditato.

La Carta della Qualità sarà periodicamente revisionata: sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità, in concomitanza con l'approvazione della programmazione annuale dell'Offerta Formativa, la carta verrà sottoposta ad una verifica e ad una revisione finalizzata a renderla sempre rispondente alla politica di affidabilità e trasparenza di Quanta Risorse Umane S.p.A.

La revisione e l'approvazione della nuova carta di qualità dovrà avvenire in sede di riunione plenaria ad opera del Direttore, del Responsabile del processo di qualità e del Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

## Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi

### 1) Attività previste per il Responsabile al “Processo di Direzione”

La funzione del “Direttore” è di tipo strategico - organizzativo. Il Responsabile al processo di direzione sarà infatti incaricato di sovrintendere e gestire, con efficacia ed efficienza, le seguenti attività:

- definire, per ciascun servizio erogato, le strategie organizzative e quelle commerciali;
- pianificare e coordinare le risorse umane, quelle tecnologiche e quelle finanziario organizzative dell'ente di formazione;
- monitorare e supervisionare la qualità del servizio erogato in modo da poterlo migliorare, in caso di necessità;
- gestire l'attività commerciale e le relazioni con la committenza;
- valutare periodicamente le risorse umane interne e pianificare dei percorsi di aggiornamento e di sviluppo professionale delle stesse;
- sviluppare e consolidare le relazioni con enti, aziende e istituzioni locali;
- gestire la qualità inerente a tutti i processi.

### 2) Attività previste per il Responsabile della “Gestione economico - amministrativa”

Il Responsabile dei “Processi economico-amministrativi” si occuperà di gestire e monitorare tutte le attività collegate a:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese collegate ai progetti realizzati;
- gestione del personale dal punto di vista amministrativo;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestione della qualità del processo.

### 3) Attività previste per il responsabile del “Processo di analisi dei fabbisogni”

Il Responsabile del “Processo di analisi dei fabbisogni” è, all'interno dell'ente di formazione, colui che si occupa di **analizzare e monitorare**, a livello nazionale e territoriale, il **reale fabbisogno formativo e occupazionale**. La sua attività è strettamente legata a quella del responsabile della progettazione in quanto fornitore, nei confronti di quest'ultimo, di dati fondamentali su cui impostare e realizzare i progetti. Nel dettaglio il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni si occuperà di:

- effettuare periodicamente una diagnosi generale (a livello nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- realizzare periodicamente una diagnosi specifica sul territorio di riferimento (Regione Lazio) in merito ai bisogni professionali e formativi nei diversi settori produttivi territoriali e nelle imprese;
- effettuare un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- definire la strategia formativa;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire la qualità del processo.

### 4) Attività previste per il responsabile del “Processo di Progettazione”

Il responsabile del “Processo di progettazione” si occuperà di redigere i progetti formativi. Nel dettaglio seguirà e realizzerà le seguenti attività:

- progettazione di massima di una singola azione corsuale;



- progettazione di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestione della qualità inerente il processo di progettazione.

**5) Attività previste per il responsabile del “Processo di erogazione dei servizi”**

Il Responsabile del “Processo di erogazione dei servizi” supervisiona l'intero processo di erogazione della formazione, intervenendo qualora si verificano problemi o non conformità. Nel dettaglio le attività di cui si occupa sono le seguenti:

- pianificare il processo di erogazione della formazione;
- gestire le risorse umane, quelle tecnologiche e quelle finanziarie legate al processo di erogazione;
- gestire gli accordi e le relazioni con la committenza;
- effettuare un'attività costante di monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- realizzare la valutazione dei risultati e identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestire la qualità inerente il processo di erogazione dei servizi.

Il Direttore di Sede  
Fabio Campidoglio

Il Responsabile del Processo di Qualità  
Andrea Emiliani