



“Carta di qualità dell’offerta formativa”
di
“ZETA CONSULTING SRL”

Mission

Livello strategico

1. Politica della qualità

La scelta di introdurre all'interno della **ZETA CONSULTING S.R.L.** un **Sistema per la Gestione della Qualità** è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara e univoca lo svolgimento del nostro lavoro, utilizzando un documento di riferimento (il Manuale Gestione Qualità), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse, stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati e ridurre di conseguenza il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela. Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione della **Politica della Qualità** possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia dello studio e all'immagine guadagnata "sul campo".

Obiettivo dell'organizzazione è pertanto gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune.

ZETA CONSULTING S.R.L. è inoltre un'azienda che si affianca al cliente, ascolta le sue esigenze e cerca la migliore soluzione in ogni campo; è per questo motivo che il punto fermo nella gestione è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle attività dell'organizzazione. Tale obiettivo può essere raggiunto solo **formando ed informando non solo il personale, ma soprattutto gli outsourcer che diventano parte integrante del lavoro da svolgersi, in maniera da renderli consapevoli degli obiettivi interni e dei modi per perseguirli, prestando**

inoltre attenzione alle osservazioni avanzate dagli operatori che, poiché a diretto contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

Le linee guida attraverso le quali si intende raggiungere questi obiettivi primari si possono sintetizzare in:

- ✓ Rispetto delle normative che definiscono il servizio da effettuare;
- ✓ Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- ✓ Monitoraggio costante del lavoro svolto dagli outsourcer i quali rispecchiano l'operato dell'organizzazione e dei fornitori coinvolti, attuato mediante registrazioni mirate ad attuare le specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- ✓ Informazione e coinvolgimento di tutta l'organizzazione circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità;
- ✓ Azioni continue per ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono lo svolgimento del lavoro;
- ✓ Formalizzare il patrimonio delle conoscenze dello studio attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- ✓ Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un problema non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine o responsabilità legale per danni procurati;
- ✓ Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle problematiche.

Nel caso in cui esigenze qualitative particolari scaturiscano da informazioni e considerazioni che esulano dalla richiesta effettiva del cliente, ovvero nel caso in cui tali informazioni siano correlabili a tendenze di mercato o di settore riguardanti "specifiche potenzialmente richiedibili", l'esigenza di un'appropriata pianificazione della qualità e dello sviluppo in risposta alla tendenza viene discussa tra le Funzioni primarie in sede di **Riesame del Sistema Qualità**.

La Direzione è mantenuta costantemente aggiornata dal RGQ sull'andamento del Sistema (anche grazie ad appropriate valutazioni statistiche sui dati di rilievo) e imposta di riflesso le proprie strategie economiche e di mercato.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto.

In questo modo tutta l'organizzazione, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti dal mercato.

Livello organizzativo

1. Servizi offerti, committenti e beneficiari

La ZETA CONSULTING SRL intende offrire la progettazione e l'erogazione dei corsi di formazione relativi alle aree della **FORMAZIONE CONTINUA** e della **FORMAZIONE SUPERIORE**.

Le principali tipologie di committenti sono rappresentate da:

- Regione Lazio;
- Amministrazione Provinciale;
- Fondi Interprofessionali;
- Imprese del Territorio;
- Privati;

In particolare la Società si propone come punto di riferimento qualificato nell'offerta delle seguenti tipologie di intervento:

- ✓ *Progettazione e gestione* di servizi di formazione, qualificazione, riqualificazione, informazione, aggiornamento e perfezionamento professionale per le diverse categorie di destinatari;
- ✓ *Progettazione e realizzazione* di interventi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo;
- ✓ *Promozione, organizzazione e gestione* di attività connesse ai processi di mobilità, innovazione, formazione delle risorse umane;
- ✓ *Produzione e elaborazione di materiali didattici* e formativi anche a carattere multimediale;
- ✓ *Promozione, sperimentazione e gestione di attività formative* dirette al sostegno ed allo sviluppo di iniziative economiche a carattere locale;

Le diverse tipologie di servizi presentati sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani, adulti, occupati, inoccupati, disoccupati, anche di lunga durata.

2. Risorse professionali

Al fine di erogare servizi formativi, con la massima qualità, la ZETA CONSULTING SRL fa ricorso a **risorse umane altamente qualificate**, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte di seguito, operano sistematicamente all'interno dell'ente e sono inserite nell'organigramma così come indicato nel paragrafo dedicato.

Oltre alle risorse professionali interne, l'ente si avvale di collaboratori esterni quali docenti, tutor, scelti sulla base delle loro esperienze professionali e di studio.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli, provengono dal mondo accademico universitario e dal mondo professionale.

I docenti e tutto il personale, che verrà impiegato a vario titolo, sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

3. Dotazione logistico - strumentali

La ZETA CONSULTING SRL dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di una direzione, un'aula didattica, un'aula informatica, un'area segreteria, coordinamento e accoglienza. L'aula informatica è dotata di pc con software applicativi costantemente aggiornati e predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante. Sia l'aula didattica che l'aula informatica sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione (es. video proiettore). L'intero applicativo è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente sull'accessibilità dei siti internet e degli strumenti informatici.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, 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.

Livello operativo

1. Fattori della qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di fattori della qualità, intesi come elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

I fattori della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 1). L'identificazione dei suddetti fattori si riferisce all'intero processo formativo nelle sue macro-aree di costruzione dell'offerta.

2. Indicatori della qualità

I fattori della qualità individuati sono valutati sulla base di appositi indicatori, intesi come criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. Gli indicatori della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 2).

3. Standard di qualità

Gli standard di qualità, inoltre, rappresentano gli specifici obiettivi di qualità che la Società si impegna a raggiungere nel tempo indicato, in corrispondenza di ciascun fattore e in funzione del relativo indicatore; rappresentano, quindi, il livello di qualità che committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione. Gli standard della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 3).

4. Strumenti di verifica

Gli strumenti di verifica consistono nelle concrete modalità attraverso cui periodicamente, o in continuo, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari. Gli strumenti di verifica sono riportati Nella tabella 1 (colonna 4).

Macro-aree	1. Fattori di qualità	2. Indicatori	3. Standard di qualità	4. Strumenti di verifica
Gestione	Tempestività della risposta dell'offerta alla richiesta di committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione	Rispetto target contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero totale di contatti <10 %	Verifica interna annuale
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<90 %	Verifica interna annuale
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la data di segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	= <10 giorni	Verifica interna annuale
Erogazione	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia dei contenuti e dei metodi didattici dei docenti	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia Tutoring	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	<= 5 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Assistenza ex post	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	rispetto target contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero totale contatti < 10 %	Verifica interna annuale
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto e Verifica interna
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 10 %	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto e Verifica interna
	Congruenza	Rapporto costo totale rendicontato su costo totale approvato	< 10 %	Verifica interna annuale

Analisi e valutazione

La Zeta Consulting S.r.l. rende noto che all'interno è disponibile un servizio per il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti ed utenti.

A valle di ogni processo formativo vengono somministrati dei questionari per la valutazione del livello qualitativo percepito e sulla base dei dati analizzati vengono stabiliti dei piani di miglioramento finalizzati ad accrescere in ogni momento la soddisfazione dei propri clienti / utenti.

All'interno della struttura è presente anche un sistema per la raccolta di reclami e segnalazioni con azioni di mitigazione del reclamo messe in atto entro le 48 ore dal ricevimento della segnalazione.

Tutti i dati vengono analizzati in sede di riesame della direzione e sono la base per il piano della qualità del nuovo anno lavorativo.

Laddove dovessero emergere delle non conformità in sede di erogazione di un corso di formazione anche il personale interno o il docente del corso ha la possibilità di aprire una segnalazione inviando comunicazione al responsabile della qualità interno il quale provvede alla definizione di una azione correttiva nel più breve tempo possibile.

Comunicazione

Determinante per Zeta Consulting S.r.l. è il processo di comunicazione. Questo avviene in diversi modi sfruttando i seguenti canali:

- Sito internet;
- Social network;
- Mail;
- Telefono;
- Incontri periodici

I dati del monitoraggio della soddisfazione vengono resi disponibili presso l'azienda ed ove richiesto inviati mezzo mail.

Aggiornamento e revisione dei documenti

Ogni documento del sistema di gestione per la qualità è soggetto a revisione periodica in accordo a quanto esposto nel manuale della qualità presente presso l'organizzazione.

I documenti possono essere revisionati per scadenza naturale ogni 3 anni oppure su richiesta di qualsiasi soggetto operante nell'azienda e per l'azienda.

La richiesta giunta al responsabile per la qualità viene analizzata e discussa con il responsabile del processo interessato dalla modifica ed eventualmente, ove necessario, il documento viene revisionato e inserito nell'intranet aziendale.

Il precedente documento viene ritirato e viene fatta comunicazione a tutto il personale della modifica effettuata.

Il presente documento viene revisionato con frequenza annuale e comunicato a tutto il personale mezzo mail .

TUTELA DELLA PRIVACY

Le attività erogate dalla struttura richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione, la comunicazione e la diffusione, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di notizie, documenti ed altri dati attinenti a negoziazioni, procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, know how (contratti, atti, relazioni, appunti, studi, disegni, fotografie, software), etc.

Le banche-dati dell'Azienda possono contenere, anche su supporti informatici o telematici:

- *dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy;*
- *dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno;*
- *dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe indurre danni agli interessi aziendali.*

Tutte le attività inerenti il trattamento, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di dati personali o riservati devono essere gestite nella più stretta osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia.

È obbligo di ogni "Destinatario" assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa. Fermo restando il divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa o di farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio, ogni "Destinatario" dovrà:

- *acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per lo svolgimento delle proprie funzioni;*
- *acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di specifiche procedure;*
- *conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne predano conoscenza;*
- *comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione delle posizioni superiori e/o funzioni competenti e comunque, in ogni caso, dopo essersi assicurato circa la divulgabilità nel caso specifico dei dati;*
- *assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla divulgabilità delle informazioni riguardanti i terzi collegati all'Azienda da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso;*
- *associare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato ad avervi accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero.*

Livello Preventivo

1. Strumenti di rilevazione dei feedback

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, periodicamente vengono presi in esame i feedback, i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami da parte degli utenti delle attività formative, rilevati mediante *Questionari di soddisfazione*.

Le segnalazioni potranno essere effettuate anche mediante i seguenti canali:

- **Per posta:** all'indirizzo Via Valle Fioretta Snc o in alternativa *P.zza Sandro Pertini Snc -03100 Frosinone (Fr)*;
- **Per Fax :** *allo 0775.870701*
- **Per E-mail:** *laura.dipalma@zetaconsulting.info*
- **Direttamente al Responsabile del processo di Direzione;**

La Zeta Consulting Srl entro breve termine provvederà ad esaminare le problematiche emerse ed ad attuare eventuali azioni correttive.

2. Condizioni di trasparenza

Affinché la politica di Zeta Consulting Srl così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- *Affissione nelle aule e nella bacheca della struttura;*
- *Pubblicazione sul sito web dell'ente;*

- *Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo da diffonderla nei confronti dell'utenza;*
- *Consegna a tutte le figure presenti in organigramma e quindi parte integrante in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente;*

L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del Responsabile del processo di Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità che vi provvedono con cadenza annuale.

Attività dei responsabili di processo:

<p>Responsabile del processo di direzione FRANCESCO TOMASELLI</p>	<p>Il responsabile di direzione assicura la pianificazione il presidio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; - coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; - supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - valutazione e sviluppo delle risorse umane;
<p>Responsabile dei processi economici-amministrativi MONICA MAIURI</p>	<p>Il responsabile economico- amministrativi cura gli adempimenti relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali; - controllo economico; - rendicontazione delle spese; - gestione amministrativa del personale; - gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</p> <p>LAURA DI PALMA</p>	<p>Il responsabile tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese; - analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
<p>Responsabile del processo di progettazione</p> <p>LAURA DI PALMA</p>	<p>Il responsabile della progettazione assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale; - progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</p> <p>MONICA MAIURI</p>	<p>Il responsabile tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione del processo di erogazione; - gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - monitoraggio delle azioni o dei programmi; - valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

Frosinone, 13/03/2019