



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Motivazioni all'origine del progetto

L'azienda è nata nel 2013 con l'obiettivo di aumentare la qualità professionale dei dipendenti delle piccole, medie e grandi imprese tramite corsi di formazione di alto livello a zero costi e opera su tutto il territorio nazionale grazie alla rete che è riuscita a realizzare.

La società collabora con diversi enti formativi dando loro la possibilità di accedere ai contributi per l'erogazione di formazione obbligatoria e professionale al fine di non gravare sulle imprese.

Dal 2017 è stata creata una rete di impresa nell'ambito di servizi per le aziende e di formazione con le seguenti aziende:

- *Centro Medico Visana*, struttura sanitaria autonoma che fornisce assistenza e consulenza ad aziende ed imprese in tema di sorveglianza sanitaria aziendale (responsabile Dott. Bruno Poponi);
- *G.S.A. Srl*, azienda specializzata nella redazione di D.V.R., consulenza ed incarichi R.S.P.P. e documentazione per la sicurezza;
- *Centro Antincendio Viterbese*, azienda leader per la fornitura di materiale per la protezione individuale dell'antinfornistica e dell'antincendio;
- *C.D.C Sicurezza* di Carlo da Colle, ditta specializzata in impiantistica antincendio e videosorveglianza.

Nel corso degli anni ha collaborato anche con *A.K.T srl* e *SOLCO srl*, enti accreditati dalla Regione Lazio per la progettazione di bandi ministeriali europei.

La struttura si avvale di una rete di professionisti, partners e docenti di comprovata esperienza e qualificate conoscenze professionali, ognuno esperto e specializzato nel proprio settore.

La società si prefigge come mission aziendale la realizzazione di corsi di formazione ad alto contenuto professionale rivolti sia a imprenditori, professionisti, neolaureati, neodiplomati, disoccupati che desiderano acquisire o approfondire le proprie competenze professionali che alle aziende di piccole medie e grandi dimensioni che desiderano colmare e/o migliorare il gap formativo dei propri dipendenti e/o manager.

La società si fa carico dei fabbisogni formativi: dei singoli individui per i quali attraverso un'analisi curriculare e un colloquio conoscitivo viene suggerito un programma formativo adatto alle sue esigenze e ai suoi obiettivi professionali; delle aziende attraverso un'analisi organizzativa interna alla stessa, l'individuazione dei gap professionali e la predisposizione di piani formativi volti a colmare le esigenze formative.

Formazione Professionale Srl predispone piani di formazione finanziata nell'ambito dei Fondi interprofessionali e/o di Bandi regionali, comunitari e nazionali al fine di agevolare le imprese all'ottenimento di fondi e accedere alla formazione con agevolazioni o in maniera totalmente gratuita.

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze ed il miglioramento continuo sono i principi con cui sin dall'inizio viene gestita l'Azienda.

Gli stessi principi che hanno spinto la Direzione a dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire un'efficiente e corretta gestione aziendale che

contribuisca, in modo determinante, alla qualità ed affidabilità stessa nel settore in cui opera.

Dopo un'attenta valutazione, per migliorare la gestione aziendale, la Direzione ha ritenuto, allora, l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità con riferimento alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 come la migliore soluzione alle proprie esigenze.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e la successiva certificazione da parte di Ente terzo accreditato potrebbe permettere, inoltre, alla **Formazione Professionale Srl** di essere più competitiva sul mercato, di tenere sotto controllo le normative di settore e di poter entrare in mercati diversi.

Obiettivi per la qualità

- a) Identificare esigenze ed aspettative del mercato e del Cliente per poter raggiungerne la piena soddisfazione nel rispetto della legislazione vigente;
- b) Fidelizzare sempre di più i Clienti;
- c) Migliorare l'organizzazione, gli standard e/o le metodologie al fine di elevare i livelli di efficienza e di abbattere i costi interni, utilizzando al meglio le risorse destinate alla gestione aziendale;
- d) Migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale interno ed esterno verso gli aspetti della Qualità;
- e) Aumentare la redditività;
- f) Rispettare la legislazione vigente;
- g) Sensibilizzare ed informare tutti gli addetti aziendali sulla necessità di rispettare le norme;
- h) Selezionare e sensibilizzare i fornitori ed i partners secondo i principi del presente documento, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con la Politica per la Qualità;
- i) Verificare i bisogni e le aspettative dei clienti e dei partecipanti ai corsi di formazione per rispondere nel tempo alle esigenze del mercato;
- j) Aumentare costantemente la soddisfazione dei clienti;
- k) Riesaminare la presente Politica e l'applicazione del Sistema di gestione per la qualità per valutarne l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo.

A fianco di questi obiettivi generali, l'Azienda fissa e periodicamente aggiorna e riesamina obiettivi specifici per ogni funzione/reparto/processo aziendale che abbia influenza sulla qualità dei servizi forniti al Cliente.

La Direzione Aziendale si impegna, inoltre, affinché il presente documento della Politica per la Qualità sia diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutti partners esterni e che sia compresa, attuata e sostenuta attraverso incontri e riunioni. Nei confronti dei partners esterni la Direzione Aziendale si impegna a verificare l'applicazione dei principi contenuti nel presente documenti anche attraverso obblighi contrattuali.

La Politica per la Qualità viene costantemente riesaminata e almeno una volta l'anno, in sede di riesame della direzione, viene formalmente verificata ed eventualmente revisionata nel rispetto delle strategie aziendali e a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

Nota: *obiettivi ed impegni di dettaglio (breve/medio termine) sono riportati nella documentazione sviluppata in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.*

Dal 2013 l'Azienda ha come obiettivo quello di aumentare la qualità professionale dei dipendenti delle aziende tramite corsi di formazione di alto livello a zero costi; proponiamo contenuti formativi specialistici su settori specifici dell'apprendimento professionale. Operiamo su tutto il territorio nazionale, grazie alla rete realizzata in questi anni di attività. La nostra società di servizio collabora con molti enti formativi dando loro la possibilità di accedere

ai contributi per l'erogazione di formazione obbligatoria e professionale al fine di non gravare sulle imprese.

Dal 2017 è stata creata una rete di impresa nell'ambito di servizi per le aziende e di formazione con le seguenti ditte: Centro Medico Visana, struttura sanitaria autonoma che fornisce assistenza e consulenza ad aziende ed imprese in tema di sorveglianza sanitaria aziendale (responsabile Dott. Bruno Poponi); G.S.A.srl (Sig. Scardozi) azienda specializzata nella redazione di D.V.R., consulenza ed incarichi R.S.P.P. e documentazione per la sicurezza; Centro Antincendio Viterbese azienda leader per la fornitura di materiale per la protezione individuale dell'antinfortunistica e dell'antincendio; C.D.C Sicurezza di Carlo da Colle specializzata in impiantistica antincendio e videosorveglianza;

La Formazione Professionale Srl c.r. intrattiene rapporti di lavoro con i comuni e altri enti pubblici limitrofi alla sede, partecipa a gare pubbliche indette dalla Pubblica Amministrazione, realizza attività formative finanziate con risorse pubbliche.

Fornisce consulenza in materia di prevenzione e sicurezza sul posto di lavoro, consulenza aziendale, elaborazione dati per conto terzi anche a mezzo di strumenti elettronici; esegue consulenze gratuite per la richiesta di progetti, realizza percorsi formativi finanziati e non, progetti di rendicontazione, reperisce contributi agevolati e/o a fondo perduto regionale, nazionali, europei.

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- 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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 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

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- 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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- 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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	ENTRO UN GIORNO	ENTRO 24 ORE DALLA RICHIESTA	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	2 GIORNI	2 GIORNI	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	100% dei partecipanti soddisfatti	100% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction

Fattori economici e politici

L'Azienda intrattiene rapporti con istituti di credito per l'esercizio della gestione finanziaria del proprio portafoglio attraverso scoperti di conto corrente e anticipi su crediti. Attualmente per la struttura posta in essere la società non ha dipendenti, ma si avvale di professionisti esterno di alto livello. La solvibilità del cliente è pari al 100% visto che per la maggiore noi eroghiamo formazione finanziata.

Il costo del personale è riferito al costo degli operai tutti specializzati con contratto collettivo del settore edile. Il costo del personale è tenuto sotto controllo periodicamente.

Per quanto riguarda la solvibilità dei clienti è monitorata attraverso diversi strumenti. Per l'ente pubblico viene verificato il finanziamento dell'opera, mentre per i privati si pone attenzione alla storicità e alle modalità di pagamento.

Risorse umane

Certificazioni del personale presente in azienda

In attesa di rilascio certificazione ISO 9001:2015

La società si avvale, per tutti i corsi di formazione, di docenze interne ed esterne di alto livello, a garanzia, in termini di qualità, dei corsi erogati. I nostri docenti qualificati ed esperti provengono dal mondo aziendale e l'impostazione didattica integra metodologie d'aula e di laboratorio con il tutoring svolto negli stage.

Considerata la dimensione aziendale si opera in stretta sintonia con i dipendenti cercando di raggiungere un grado di collaborazione tale che possa motivare il personale e creare un giusto approccio lavorativo per permettere di raggiungere risultati sempre migliori al servizio del cliente.

Infrastrutture

(Ambiente di lavoro, Impianti, Macchinari, Tecnologie, Trasporti)

L'Azienda opera in un ambiente dove sono state espletate tutte le procedure per la messa in sicurezza degli impianti installati, i quali sono certificati e conformi secondo il decreto del 22.01.2008 art.37 e succ. modifiche;

i locali sono dotati di estintori antincendio, cassetta di primo soccorso, uscite di emergenza.

La società dispone oltre che di un ambiente ad uso ufficio con tutte le attrezzature informatiche, di un'aula didattica di mq 22 con 12 postazioni corredata di videoproiettore, Pc, collegamento internet e lavagna a fogli mobili.

Sistema di illuminazione artificiale, impianto di riscaldamento/condizionamento, uscita di sicurezza segnalata

Gli ambienti sono certificati al superamento delle barriere architettoniche con riferimento alla normativa vigente.

L'Azienda pone massima attenzione alle problematiche legate alle esigenze dei propri dipendenti sul posto di lavoro attraverso tutte quelle procedure per la salute, la sicurezza e la tutela degli stessi.

Tutte le attrezzature vengono puntualmente mantenute con dei controlli periodici al fine di prevenire il malfunzionamento delle attrezzature e mantenerle sempre efficienti