



“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Mission – obiettivi

Informa intende mettere al centro dell’attenzione delle attività da esso svolte le esigenze e le aspettative del Cliente e delle parti interessate.

Tutte le esigenze e le aspettative sono identificate attraverso specifiche chiare, al fine di dare ad esse una risposta equilibrata. Esse sono tradotte in requisiti prestazionali e sono comunicate e diffuse attraverso la struttura documentale.

Tutto ciò si traduce in definizione delle caratteristiche prestazionali del servizio, importanti per tutti i Clienti in confronto e valutazione delle caratteristiche prestazionali delle altre Società aventi analogo scopo sociale.

Pertanto la struttura organizzativa è stata finalizzata in tutte le attività a comprendere le esigenze del Cliente, a tradurle in specifiche all’interno dell’organizzazione, a definire obiettivi da raggiungere per soddisfare le aspettative del Cliente, a mettere in atto un processo sistemico di misurazione, attraverso indicatori di prestazione, volto ad attivare le azioni correttive più idonee a fronte di risultati non in linea con quanto stabilito.

La filosofia di INFORMA è orientata al pragmatismo, alla misurazione dei risultati ottenuti ed alla seria considerazione delle esigenze aziendali.

INFORMA realizza percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di aziende ed enti. L’analisi e la progettazione dei corsi sono elaborate da Informa con l’ausilio di autorevoli esperti che riservano la massima attenzione alle richieste presentate al fine di ottenere i migliori risultati.

L’approccio Informa consente per le diverse realtà lavorative:

- ▶ una corretta identificazione dell’obiettivo formativo
- ▶ un’accurata analisi dei fabbisogni didattici dei singoli soggetti coinvolti
- ▶ una puntuale individuazione e progettazione delle più idonee metodologie per l’erogazione formativa.

Le attività formative aziendali organizzate da Informa offrono il vantaggio di:

- ▶ disporre di un aiuto concreto ed efficace per individuale meglio, trasmettere e diffondere al proprio interno messaggi e conoscenze secondo le particolari esigenze aziendali
- ▶ aggiornare e promuovere lo sviluppo, in modo integrato, del personale con differenti funzioni e responsabilità
- ▶ disporre di un supporto tecnico e professionale
- ▶ poter programmare gli interventi con tempi e modalità più coerenti con le trasformazioni e lo sviluppo previsto in azienda



Gli obiettivi vengono così espressi:

- ricercare la piena soddisfazione del Cliente anche quando queste esigenze si esprimono in maniera articolata, fornendo prodotti conformi agli standards contrattuali;
- ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- Perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte;
- Puntare ad un continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti;
- Gestire i progetti di consulenza e/o formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del Cliente;
- Coinvolgere i fornitori esterni e intrattenere con essi un rapporto continuativo finalizzato ad una crescita comune;
- utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle Norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione.

Livello strategico

Politica della qualità

La Informa Srl si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

La Informa Srl si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

La Informa Srl, uniformandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità UNI EN ISO 9001/2000 garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi



- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Ente e l' ambiente esterno
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell' erogazione del servizio e i reclami dell' utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla Informa Srl è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D lgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.



Formazione privata

Informa opera dal 1988. Certificato ISO 9001 dal dicembre 1997.

E' la scuola per dirigenti, quadri e liberi professionisti in materia di ambiente, qualità, sicurezza, prevenzione incendi, security, privacy, manutenzione, pubblica amministrazione, organizzazione aziendale, gestione del personale.

Da circa 20 anni Informa organizza corsi di formazione diretti ad aziende e professionisti proponendo un'ampia e completa gamma di corsi e seminari sulle tematiche di competenza. Sono previsti percorsi formativi di base, avanzati e di specializzazione.

Informa realizza, inoltre, percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di aziende ed enti pubblici.

Le risorse professionali della Informa Srl

La Informa Srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. La Informa Srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la Informa Srl dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla Informa Srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - un'aula didattica, per 12 allievi;
 - un'aula informatica, per 12 allievi, dotata di un'attrezzatura minima in ragione di **1 PC** ogni **2** allievi;



Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Informa Srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

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 intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Informa Srl si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente



| <i>MACROATTIVITÀ</i> | <i>FATTORI DI QUALITÀ</i> | <i>INDICATORI</i> | <i>STANDARD DI QUALITÀ</i> | <i>STRUMENTI DI VERIFICA</i> |
|--|--|---|---|--|
| Progettazione, ricerca e sviluppo | <ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al contesto di riferimento • Conformità della progettazione alla Carta della Qualità • Successo della progettazione. | <ul style="list-style-type: none"> • Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa • Numero di non conformità rilevate. • Numero di progetti realizzati | <ul style="list-style-type: none"> • Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore. • Numero di non conformità annuo minore del 10% • Incremento dei progetti per attività formative finanziati | <ul style="list-style-type: none"> • Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore. • Relazione del Responsabile del processo di progettazione • Ammissione a finanziamento |
| Gestione dell'attività formativa | <ul style="list-style-type: none"> • Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione • Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari • Flessibilità organizzativa/gestionale | <ul style="list-style-type: none"> • Diffusione dei corsi attivati con media e web • Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta • Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive | <ul style="list-style-type: none"> • Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione. • 7 giorni definiti come tempo target di risposte • 3 giorni definiti come tempo target di intervento | <ul style="list-style-type: none"> • Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. • Rilevazione a campione dei tempi di risposta • Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva |



| <i>MACROATTIVITÀ</i> | <i>FATTORI DI QUALITÀ</i> | <i>INDICATORI</i> | <i>STANDARD DI QUALITÀ</i> | <i>STRUMENTI DI VERIFICA</i> |
|--|--|---|---|---|
| Gestione dell'attività formativa | Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative. | Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari | Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo | Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. |
| | Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere. | Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere | Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo | Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo |
| Risultato finale delle azioni formative | Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo | Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa | Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo | Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. |
| | Soddisfazione degli utenti | Percentuale di partecipanti soddisfatti | 85% definita come percentuale target di customer satisfaction | Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso |



| <i>MACROATTIVITÀ</i> | <i>FATTORI DI QUALITÀ</i> | <i>INDICATORI</i> | <i>STANDARD DI QUALITÀ</i> | <i>STRUMENTI DI VERIFICA</i> |
|--|---------------------------|---|---|--|
| Risultato finale delle azioni formative | Successo didattico. | Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali | 80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti | Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali |
| | Obiettivi occupazionali | Potenzialità dello stage | 20% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali | Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali |
| Tutte le attività | Comunicazione | Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media | 1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media | Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media |

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La Informa Srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La Informa Srl 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, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo Via dell'Acqua Traversa 187, 00135 Roma
- per **fax** al n° 06.3313113;
- per **email** all'indirizzo s.russo@istitutoinforma.it
- **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Informa Srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.



Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata; La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della Informa Srl (www.istitutoinforma.it). Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

| FUNZIONE | ATTIVITA' |
|--|--|
| Responsabile del processo di direzione | <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 |
| Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa | <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 |
| Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni | <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 |
| Responsabile del processo di progettazione | <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 |
| Responsabile del processo di erogazione dei servizi | <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, |

Data di aggiornamento del documento
20 ottobre 2008

Il Responsabile del processo di gestione della qualità