

# DIVA s.a.s.

## CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Carta della Qualità della DIVA s.a.s è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la DIVA s.a.s si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per la DIVA s.a.s, lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsoleto";
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Per il conseguimento della Mission la DIVA s.a.s si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

### **Livello strategico**

Politica della qualità:

La Politica per la qualità della DIVA s.a.s si prefigge, attraverso l' implementazione e la diffusione a tutta la struttura organizzativa del Sistema Qualità, lo sviluppo delle competenze del personale, l'introduzione ed il controllo di metodologie didattiche innovative finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Garantire che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti, al sistema cliente, siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità;
- garantire un approccio orientato alla prevenzione delle non conformità ed al miglioramento continuo;
- sviluppare un sistema di valutazione dei risultati della formazione che tenda alla verifica dell'efficacia e dell'efficienza;
- perseguire la costante innovazione del know how e la sua informatizzazione;
- sviluppo ed implementazione di una rete intranet che consenta l'informatizzazione e la gestione integrata dei vari processi aziendali;
- istituire e mantenere un parco fornitori qualificati aventi i necessari standard qualitativi

La Direzione assicura che la Politica di Qualità della DIVA s.a.s sia condivisa da tutto il personale attraverso la diffusione del Manuale di Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità, promuovendola attraverso interventi formativi rivolti a tutta la struttura organizzativa.

La Direzione delega il Responsabile della Qualità per assicurarsi che sia implementato il Sistema Qualità nell'ottica del Miglioramento Continuo.

Il Responsabile della Qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione della DIVA s.a.s.

La Direzione nomina suo rappresentante, in caso di assenza COORD, ovvero il responsabile del

processo di erogazione del servizio, conferendogli l'autorità necessaria per assicurare l'istituzione, l'applicazione e l'efficacia di quanto stabilito nel sistema qualità.

La Direzione affida a personale qualificato e addestrato l'implementazione dei processi di gestione e di esecuzione di tutte le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio fornito, in particolare si assicura e garantisce, mediante specifiche procedure di attuazione dei diversi processi, che il personale addetto alle verifiche ispettive interne sia indipendente dall'attività verificata.

### **Livello organizzativo**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti :

- L'attività formativa svolta dalla DIVA s.a.s è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- 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.

### **Dotazione di risorse logistico-strumentali:**

- Le risorse logistico-strumentali che utilizza la DIVA s.a.s per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate.
- Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzano laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.
- La DIVA s.a.s si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente 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 sono poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.
- La DIVA s.a.s 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 DIVA s.a.s dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

### **Livello operativo**

#### ***Fattori di qualità***

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la DIVA s.a.s 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 sensoriali 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 intendendo 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 l'Associazione 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.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	80%	Questionario
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 5 gg	Schema di rilevazione delle non conformità

### **Livello preventivo**

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

La DIVA s.a.s assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La DIVA s.a.s 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 DIVA s.a.s – via S.Giacomo,20/22– 03043 Cassino (FR)
- per fax al n° 0776/283541;
- per email all'indirizzo: digerio@libero.it;
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la DIVA s.a.s comunica l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

### **Condizioni di trasparenza**

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la DIVA s.a.s si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla stessa. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito aziendale . La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### ***Attività previste per il responsabile del processo di direzione***

La DIVA s.a.s assicura la pianificazione ed il presidio:

- delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- della valutazione e sviluppo delle risorse umane;

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

L'Area Amministrazione e Finanza assicura gli adempimenti relativi :

- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- il controllo economico
- la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa del personale
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione
- attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

La DIVA s.a.s. ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta.

Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi del mercato e delle aziende clienti allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze, le modalità di riesame dei requisiti dei servizi oggetto dell'offerta e le modalità di riesame del contratto.

L'Area Sviluppo Mercato assicura:

- la valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;
- l'analisi individuale dei bisogni formativi
- una sistematica azione di scouting presso le aziende clienti sia presso altre aziende potenzialmente interessate ai prodotti/servizi della DIVA s.a.s allo scopo di individuarne le esigenze.

Le esigenze dei singoli clienti vengono tradotte in requisiti di prodotto/servizio a cura di Project Manager, individuati nell'ambito dell'Area Sviluppo Progetti, che predispongono gli elaborati progettuali. Le Aree di Mercato assicurano la proposizione dell'offerta tramite Account Manager. Prima dell'emissione dell'offerta, viene assicurato il riesame sistematico di tutti i requisiti dei servizi richiesti dal cliente, in modo da verificarne sia l'adeguatezza che la capacità di soddisfarli, garantendo elevati standard qualitativi.

L'Account Manager di competenza, per ogni ordine/contratto ricevuto dai Clienti, ne accerta la corrispondenza con la relativa offerta, risolvendo in questa fase eventuali disallineamenti.

Qualora, su richiesta dell'azienda cliente oppure su proposta della DIVA s.a.s, si manifesti la necessità di apportare variazioni rilevanti ad un ordine esistente, viene predisposta una nuova offerta che recepisca le suddette variazioni.

I rapporti con le Aziende Clienti vengono curati dall'Account Manager di competenza assicurando efficaci modalità di comunicazione nelle fasi di analisi delle esigenze formative, definizione dell'offerta, fornitura del servizio, gestione dei reclami e consuntivazione. Tutte le comunicazioni sono finalizzate ad assicurare la corretta identificazione delle esigenze e delle aspettative delle Aziende Clienti e la loro traduzione in requisiti per tutta l'organizzazione.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

La DIVA s.a.s, allo scopo di garantire la conformità dei prodotti/servizi, ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione dei prodotti/servizi.

Le attività di progettazione e sviluppo sono assicurate da Project Manager individuati nell'ambito dell'Area Sviluppo Progetti e prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione. I Project Manager, sulla base di quanto previsto dai documenti contrattuali e dalle esigenze del cliente, assicurano la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione.

Il Progetto definisce i requisiti del servizio richiesto dall'Azienda Cliente: obiettivi, contenuti, articolazione, modalità di erogazione, metodologie, sede e periodo di erogazione risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione con i relativi planning, nonché altri requisiti aggiuntivi richiesti dall'azienda cliente.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

La DIVA s.a.s. ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi.

Le specifiche di erogazione sono definite dai Project Manager tramite:

- Il Piano di Progetto che individua, per ogni fase in cui risulta articolato il servizio, il codice di identificazione e le risorse logistiche e tecnologiche necessarie per l'erogazione;
- La pianificazione delle prestazioni professionali previste per l'erogazione del servizio.
- Il Project Manager presidia il processo di erogazione di ciascun servizio assicurando la disponibilità delle prestazioni professionali pianificate;
- la gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- la disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- l'assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- la valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.

**Per l'obbligo formativo/obbligo di istruzione sono previsti:**

- incontri con cadenza mensile per l'analisi dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione;
- attività di orientamento;
- incontri annuali con le famiglie degli allievi con cadenza strettamente dipendente dalle esigenze e tempistiche degli stessi;
- periodi di stage, interni/esterni per tutti gli allievi;
- realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.