

## **“Carta della Qualità e dei Servizi”**

# INDICE

- INTRODUZIONE
- LIVELLO STRATEGICO
  - PRESENTAZIONE ORGANIZZAZIONE
  - POLITICA DELLA QUALITA'
- LIVELLO ORGANIZZATIVO
  - INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI
  - ORGANIGRAMMA
  - DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO – STRUMENTALI
- LIVELLO OPERATIVO
  - INDICATORI, FATTORI DI' QUALITA', STANDARD DI' QUALITA'  
STRUMENTI DI VERIFICA
- LIVELLO PREVENTIVO
  - MODALITA' E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL FEEDBACK
  - GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NC
  - DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI RECLAMO
  - NON CONFORMITA'
  - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE
  - CLAUSOLE DI GARANZIA PER L'UTENTE
  - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

## INTRODUZIONE

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi e operativi.

## LIVELLO STRATEGICO

### CHI È ESSEMME

ESSEMME - Soluzioni per il miglioramento - costituita da consulenti d'azienda specializzati nel settore dei Sistemi di Gestione Aziendale, è nata nell'ottobre del 2007 in seguito alla conclusione del corso "Esperto del controllo Qualità" organizzato da CCIAA di Viterbo, Università della Tuscia e Regione Lazio.

Essemme è un'azienda giovane e dinamica. ma ogni socio e collaboratore vanta un'esperienza pluriennale nei diversi ambiti della consulenza Aziendale. In tutti i progetti, si pone particolare attenzione alle esigenze della Clientela ritenendo essenziale personalizzare i servizi alle aziende attraverso interventi che tengano conto delle specificità osservate sul campo e condivise con gli imprenditori, affinché ogni attività sia mirata senza ricorrere a standardizzazioni.

### POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica per la Qualità è espressione delle intenzioni della Direzione e mira a dare istruzioni in materia di Qualità dei prodotti e dei processi spiegando ciò che il management ha intenzione di fare relativamente alla Qualità.

### **LA NOSTRA MISSIONE:**

Essemme nasce come una organizzazione che si pone al servizio della PMI per favorire la crescita in termini di organizzazione e cultura aziendale.

Il punto di forza della Cooperativa è senz'altro rappresentato dalla flessibilità delle procedure e dalla capacità di intervenire rapidamente rispettando le tempistiche richieste dalle Aziende Clienti.

### **I NOSTRI VALORI:**

Pur avendo ben chiaro il mercato di riferimento ed i comportamenti dei nostri competitor, noi crediamo nell'onestà professionale e nel valore della competenza individuale che crea quello globale della nostra Società.

Nessun socio o collaboratore della Cooperativa ha il diritto di fornire ai Clienti false informazioni, allo scopo di tutelare od incrementare il giro d'affari della Cooperativa.

L'aggiornamento professionale continuo deve rappresentare lo strumento principale con il quale chi lavora in Essemme affronta ogni giorno la richiesta di miglioramento che proviene dai nostri Clienti.

Ogni Cliente deve essere seguito con la stessa attenzione che ognuno di noi dedicherebbe ad Essemme stessa; non può esserci nessun futuro per noi senza la creazione di un clima di assoluta fiducia da e per il Cliente e gli stakeholders.

#### **LA NOSTRA VISIONE DEL FUTURO:**

Obiettivo della Cooperativa è quello di divenire un punto di riferimento per le Piccole e Medie Imprese del nostro territorio e di contribuire sensibilmente ai loro successi commerciali, mantenendo con i Clienti e i nostri stakeholders un rapporto che duri nel tempo.

L'attenzione alle opportunità che l'evoluzione normativa nazionale ed internazionale determineranno dovrà essere massima perché noi possiamo “soddisfare le esigenze dei Clienti” ma non possiamo “crearle ad arte” a nostro uso e consumo.

Un corretto rapporto con le istituzioni locali (Comuni, CCIAA, Università, Associazioni di Categoria) dovrà accompagnare la nostra attività dandole quella autorevolezza necessaria a garantire i mercati sulla nostra competenza e correttezza di comportamento.

Per raggiungere tale ambizioso obiettivo, la nostra Cooperativa dovrà:

- migliorarsi sensibilmente nell'organizzazione interna al fine di evitare ogni sovrapposizione di ruoli e quindi di generare confusione e senso di smarrimento nei Clienti e negli stessi membri di Essemme.
- garantire ai propri Clienti soluzioni efficaci ai problemi che di volta in volta si presentano ed offrire agli stessi servizi efficienti;
- istituire e mantenere un sistema di raccolta e analisi dei dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate e valutazione dei rischi e delle opportunità tali da consentire alla Direzione di intraprendere efficaci iniziative di miglioramento.
- garantire costantemente un adeguato grado di addestramento del personale al fine di mantenerlo aggiornato ed in grado di soddisfare le necessità dei Clienti.

### **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

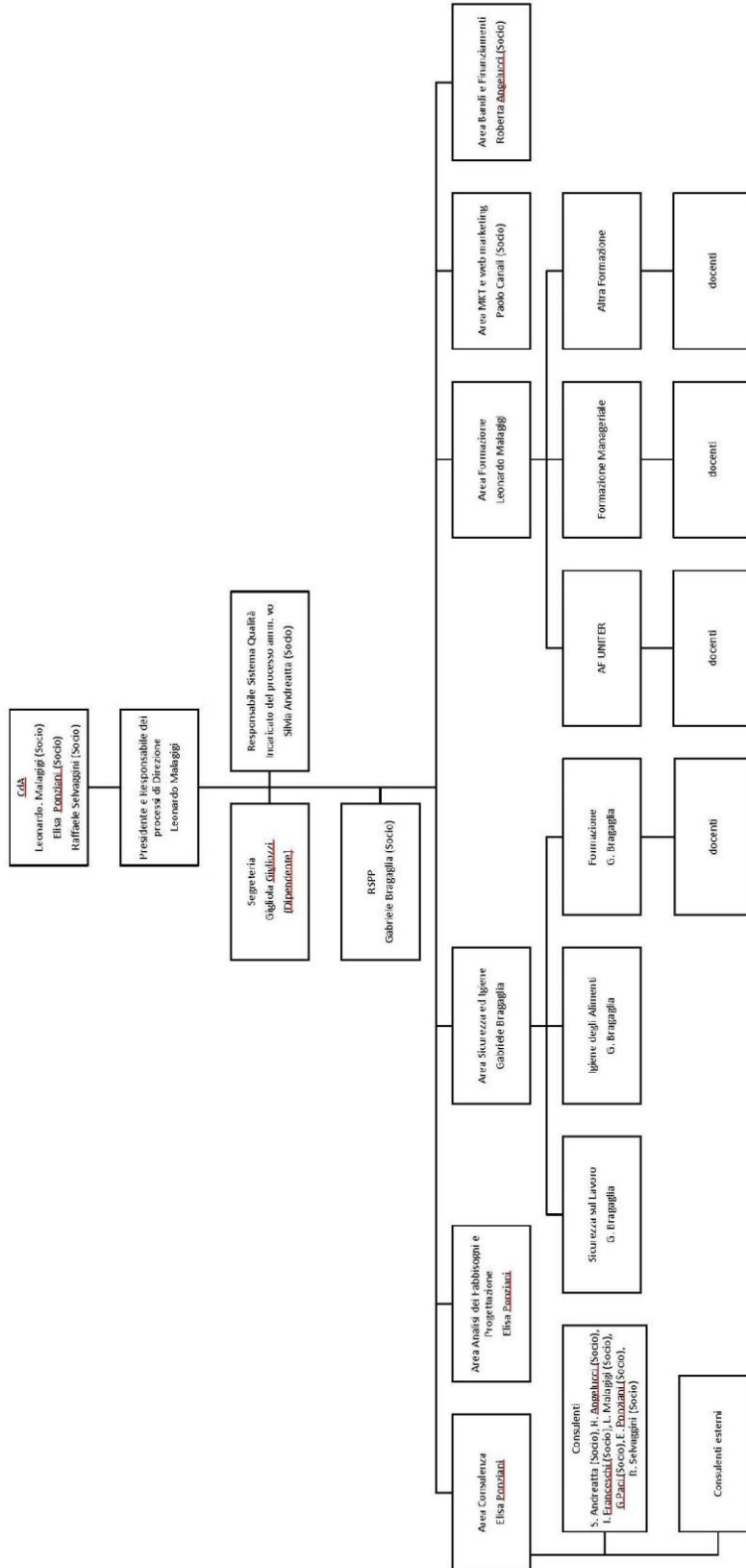
#### AREA DI ATTIVITA'

Il campo di applicazione della presente Carta della Qualità e dei Servizi è:

“Progettazione ed erogazione professionale e continua di servizi di corsi di Formazione”.

Per perseguire la realizzazione delle finalità della Cooperativa e per garantire la conformità agli standard descritti nel presente documento, l'organizzazione è definita come segue:

## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE NOMINATIVO



---

## DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI:

il Consiglio di Amministrazione ha definito e documentato i compiti, le responsabilità, le autorità ed i rapporti tra il personale interno, garantendo le necessarie autorità ed autonomia per la corretta gestione dell'Azienda. L'organigramma dell'Azienda illustra le dipendenze funzionali del personale, il mansionario illustra i compiti e le responsabilità delle diverse aree e funzioni, in aggiunta a quanto stabilito dalla normativa cogente di riferimento. L'organigramma è diffuso al personale tramite la rete interna aziendale.

Inoltre l'Azienda ha attivato un sistema ove ai ruoli organizzativi (esplicitati in organigramma) corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività. L'adeguatezza dell'organico, sia in termini numerici sia di competenze, è riesaminato annualmente in sede di Riesame della Direzione.

## ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### Responsabile del processo di direzione: Leonardo Malagigi

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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: Silvia Andreatta

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- 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 fabbisogni: Elisa Ponziani

- 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: Elisa Ponziani

- 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: Leonardo Malagigi

- 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

### Orientamento – Docenza – Tutoring per le macrotipologie formazione superiore e continua.

TUTORING: Roberta Angelucci, Raffaele Selvaggini, Paolo Canali, Emanuele Testa, Gigliola Gigliozzi, Gabriele Bgragaglia, Elisa Ponziani, Silvia Andreatta, Leonardo Malagigi

- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

Essemme si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di risorse professionali del proprio staff o di collaboratori e professionisti esterni dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura in relazione alle necessità rilevate.

Le prestazioni di tutti i docenti sono tenute sotto controllo attraverso l'analisi di questionari di gradimento somministrati al termine di ogni evento formativo e dalla presenza in aula di Tutor Essemme.

### DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

La sede operativa sita in Viale Trieste,91/E – Viterbo, dispone delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del servizio. La sede risponde a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispone di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Ai fini di un'ottimale gestione delle attività formative, l'Azienda mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati e pone la dovuta attenzione alle condizioni dell'ambiente di lavoro, quali temperatura, luminosità, igiene e pulizia, nel rispetto delle prescrizioni di legge (D.Lgs. 81/2008) Sono applicate tutte le disposizioni applicabili del D.Lgs. 81/2008 e dei decreti collegati.

Nello specifico la sede dispone di:

<b>Numero</b>	<b>Tipologia</b>
1	Aula Informatica da n. 12 postazioni pc + postazione docente
1	Aula Formazione (Didattica) da 14 posti + postazione docente
VARIE	Attrezzature Ufficio: Pc, Fotocopiatrice, Scanner, Stampante, Telefono, Fax, Connessione Internet, Sistema di proiezione

### LIVELLO OPERATIVO

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Accettazione offerte	Rapporto tra offerte aggiudicate e offerte emesse	$\geq 50\%$	Verifiche quadrimestrali su base documentata
Costruzione dell'offerta	Indice di profittabilità della commessa	$\geq 30\%$	Analisi commesse
Soddisfazione partecipanti	Indice di soddisfazione del committente	Punteggio medio $\geq 4$	Analisi questionari annuali
	Indice di soddisfazione dell'allievo	Punteggio medio $\geq 4$	Somministrazione questionario fine corso e relativa analisi
Gestione delle non conformità e dei reclami	Percentuale di NC/reclami chiuse con successo	$\geq 90\%$	Raffronto semestrale tra il numero di NC chiuse con successo e NC rilevate
Gestione delle Azioni Correttive	Percentuale di AC attuate con successo	$\geq 90\%$	Raffronto trimestrale tra il numero di AC efficaci e AC attuate
Raggiungimento obiettivi	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi prefissati	80%	Raffronto quadrimestrale per verificare gli obiettivi prefissati e raggiunti



## LIVELLO PREVENTIVO

### **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

#### **MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL FEEDBACK:**

FEEDBACK: Qualora il committente richieda informazioni sull'esito dei corsi frequentati dai propri dipendenti, il docente del corso, previa verifica da parte del Presidente della Cooperativa, può inviare quanto richiesto in forma riservata.

I committenti possono ottenere informazioni sui corsi e su altri eventi organizzati da Essemme visitando il sito [www.essemme.vt.it](http://www.essemme.vt.it), oppure chiamando il numero 0761 – 304912.

#### **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITÀ:**

All'avvio di ogni corso, gli allievi vengono informati sulle modalità di presentazione di eventuali reclami.

I reclami dei Committenti, soprattutto se ricevuti verbalmente, debbono essere scrupolosamente registrati sul modello MD87A e portati all'attenzione del Responsabile Erogazione Servizi; quest'ultima, analizzate le cause che hanno dato origine al reclamo stesso, qualora il reclamo sia considerato valido, deve procedere ad avviare le azioni di trattamento del reclamo necessarie alla risoluzione del problema; deve anche provvedere a contattare il reclamante (anche tramite altra funzione aziendale) per informarlo di come l'Azienda intenda risolvere il reclamo.

Opportune registrazioni di questi successivi contatti, che possono essere anche verbali, debbono essere riportate sul retro del modello MD87A unitamente alla relativa data ed alla sigla della funzione aziendale che ha curato i rapporti con il Cliente.

Infine dopo una verifica di efficacia si deve restituire un feed-back finale al Cliente.

#### **NON CONFORMITÀ:**

le NC sono costituite da tutti quegli eventi negativi (cioè difformi da quanto previsto nella procedura aziendale), che si possono verificare durante il normale svolgimento delle attività. Qualora ciò si verificasse, la funzione che lo rileva deve registrarne data e circostanze sul modello MD87A.

La funzione incaricata della risoluzione deve compiere tutte le azioni necessarie entro i tempi stabiliti. Una volta che il problema è stato risolto, la funzione incaricata deve completare la registrazione sul modello MD87A e trasmetterlo al Responsabile della Qualità, il quale con cadenza trimestrale, deve provvedere ad analizzare, le cause che hanno generato le Non Conformità avviando se necessario le opportune azioni correttive, affinché non si ripetano nel tempo.

---

## GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE:

A seguito del riesame delle NC il Rappresentante della Direzione valuta l'esigenza di adottare opportune azioni per evitare il ripetersi delle Non Conformità. Sul modello MD87A deve essere riportata la causa della NC oppure, nel caso di una azione correttiva generata da più NC, una breve sintesi della causa comune. Il Rappresentante della Direzione deve identificare quale sia l'azione correttiva da lui ritenuta più idonea ad eliminare le cause della non conformità e deve indicare anche il tempo di attuazione e, ove ricorra il caso, il responsabile dell'attuazione dell'azione.

Inoltre deve anche essere indicata la modalità prescelta per verificare l'efficacia dell'azione intrapresa.

Conclusa l'azione proposta, il Rappresentante della Direzione ne verifica l'efficacia secondo quanto specificato nel modello MD87A, compilando la relativa sezione del predetto modello.

In occasione del Riesame della Direzione, tutte le azioni correttive attuate nel periodo saranno riesaminate al fine di trarne ulteriori spunti di miglioramento.

## CLAUSOLE DI GARANZIA DELL'UTENTE:

Qualora il Committente dovesse rinunciare alla frequenza al corso, entro 5 giorni dall'iscrizione potrà esercitare il proprio diritto di recesso. Trascorso tale periodo avrà l'obbligo di corrispondere il 50% dell'intero costo del corso, come penale di recesso, indipendentemente se il corso sia iniziato o meno. Nel caso in cui la rinuncia/disdetta sia presentata a corso già iniziato, l'utente sarà tenuta a versare in ogni caso l'intero costo del corso, maturando poi il diritto di ripetere il corso alla prima data utile.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità deve essere pubblicata sul sito [www.essemme.vt.it](http://www.essemme.vt.it) e resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Con cadenza annuale il Rappresentante della Direzione deve riesaminare il presente documento al fine di verificarne l'adeguatezza.

Nel caso in cui fosse necessario apportare delle modifiche, l'indice di revisione del documento deve aumentare di una unità e sulla prima pagina devono essere sinteticamente descritte le modifiche introdotte.

Il Presidente deve quindi approvare la documentazione modificata e verificata dal Rappresentante della Direzione, apponendo data e firma nell'apposito spazio della prima pagina autorizzandone così la pubblicazione.