

### INTRODUZIONE

La Carta della Qualità per la formazione del Centro di Formazione dell'Istituto Campana di Osimo TOP srl "Tecnologia Organizzazione Professione" si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti secondo criteri di trasparenza ed efficacia garantendo il costante confronto tra le esigenze degli utenti e la propria offerta formativa.

La Carta della Qualità è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione rivolto al proprio interno attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori e collaboratori e all'esterno attraverso la creazione di un nuovo rapporto fatto di collaborazione e lealtà con i propri clienti.

TOP srl opererà definendo impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio e operando nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, TOP adotta i seguenti strumenti:

- *Esplicitazione* della politica della qualità;
- *Definizione* degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi,
- *Informazioni* agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- *Verifiche* sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- *Procedure di reclamo* accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

TOP si impegna innanzitutto a mettere a disposizione di ogni beneficiario dei corsi la presente Carta della Qualità, distribuendola ad inizio corso insieme al restante materiale didattico.

La rilevanza documentale avverrà tramite raccolta firme su un apposito elenco di ricevimento del materiale distribuito.

All'interno della struttura, la presente carta viene diffusa tramite consegna sottoscritta a tutti gli operatori e collaboratori.

La Carta della Qualità viene inoltre resa disponibile sul sito internet all'indirizzo: [www.topformazione.it](http://www.topformazione.it).

TOP si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione di analisi di customer satisfaction, sia attraverso i normali canali di comunicazione quali fax, mail, sia attraverso i propri collaboratori.

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione TOP comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Il tutto è ovviamente orientato al miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto.

TOP prevede di verificare annualmente la Carta della Qualità per testare gli standard di qualità raggiunti, le promesse mantenute e quelle disattese, per consolidare e rendere sempre più trasparente il rapporto con i clienti.

### LA MISSIONE

La società a responsabilità limitata TOP "Tecnologia Organizzazione Professione" è stata creata dall'Istituto Campana per l'Istruzione Permanente di Osimo con delibera n.10/09 del 22 giugno 2009, autorizzata dall'Organo Collegiale di Tutela con prot.8/2009 del 22 luglio 2009. La TOP srl individua la propria mission nel sostenere le imprese, le istituzioni e le persone a sviluppare il loro potenziale e il conseguente valore economico e sociale, ad affinare le abilità manageriali e gli stili direzionali, a valorizzare la capacità di interpretare e divulgare la cultura di impresa, a favorire l'acquisizione di un vantaggio competitivo stabile e difendibile, attraverso un' offerta intensa e differenziata di attività formativa, finalizzata a sviluppare specifiche competenze professionali nelle varie aree (tecnologiche, linguistiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali ecc.).

La TOP opererà affinché l'investimento in formazione sia per tutte le categorie di utenti sempre più un investimento in professionalità.

La TOP infine si riconosce nei seguenti valori:

- rispetto delle persone poste al centro del valore aziendale;
- ascolto, confronto attraverso la condivisione di saperi e conoscenze;
- passione alla base del nostro impegno e del nostro lavoro visti come produzione di valore per la società, oltre che di profitto e sviluppo per l'impresa;
- rigore intellettuale e professionale intesi come serietà e approfondimento per ogni decisione e come ricerca e sperimentazione per crescere.

La mission e la politica della qualità sono oggetto di comunicazione periodica nel corso di riunioni che la direzione organizza con il personale stabile della struttura.

### I SERVIZI FORNITI

TOP srl ha per oggetto:

- la progettazione, l'organizzazione e la gestione di corsi di formazione professionale, finanziati e cofinanziati da enti ed a pagamento, rivolti a soggetti occupati e non, finalizzati a valorizzare la capacità di interpretare e divulgare la cultura di impresa, a favorire l'acquisizione di un vantaggio competitivo stabile e difendibile, sviluppando specifiche competenze nelle varie aree di interesse (tecnologiche, linguistiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali, eccetera);
- l'attività di produzione editoriale per conto proprio e per conto terzi, ivi inclusa la pubblicazione di rapporti periodici di informazione commerciale pubblicitaria e di pubbliche relazioni;
- l'attività di vendita di libri e pubblicazioni di vario genere.

Grazie alla sua organizzazione interna e alla rete di collaboratori esterni è in grado di far fronte ad ogni eventuale esigenza che emerge dal mercato.

In particolare nella formazione TOP organizza attraverso corsi a catalogo, corsi FSE, corsi IFTS, corsi seminari, corsi on-line, corsi "in house", attività rivolte a:

## CARTA DELLA QUALITA'

- Diplomatici e laureati in cerca di prima occupazione;
- Personale occupato nei vari livelli di responsabilità;
- Titolari e/o gestori di imprese di vari settori;
- Manager e/o direttori di aziende;
- Liberi professionisti;
- Personale in riqualificazione;
- Adulti occupati e non;
- Altri;

nelle aree:

- Risorse umane
- Marketing
- Comunicazione aziendale
- Qualità ed innovazione
- Logistica
- Strategie ed organizzazione
- Sicurezza ed ambiente
- Formazione
- Innovazione tecnologica
- Economica
- Linguistica
- Informatica
- Preparazione e qualificazione Professionale.

Nell'erogazione del servizio formativo TOP si impegna a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

In presenza di beneficiari svantaggiati, elabora uno specifico progetto d'inserimento e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, prevedendo incontri periodici con i servizi sociali.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che “gioca” il cliente/beneficiario del corso di formazione.

A tal fine, l'allievo deve:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e dall' ente gestore del corso;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari, ...).

### LE RISORSE PROFESSIONALI

TOP, si avvale, oltre che dei propri collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e docenti di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la propria struttura. Nell'organigramma seguente sono definiti i compiti affidati all'interno della struttura, mentre l'attività di docenza viene affidata in genere a liberi professionisti/esperti esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del corso o a docenti scolastici o universitari che abbiano competenze disciplinari e metodologiche in materie specifiche. **(inserire organigramma)**

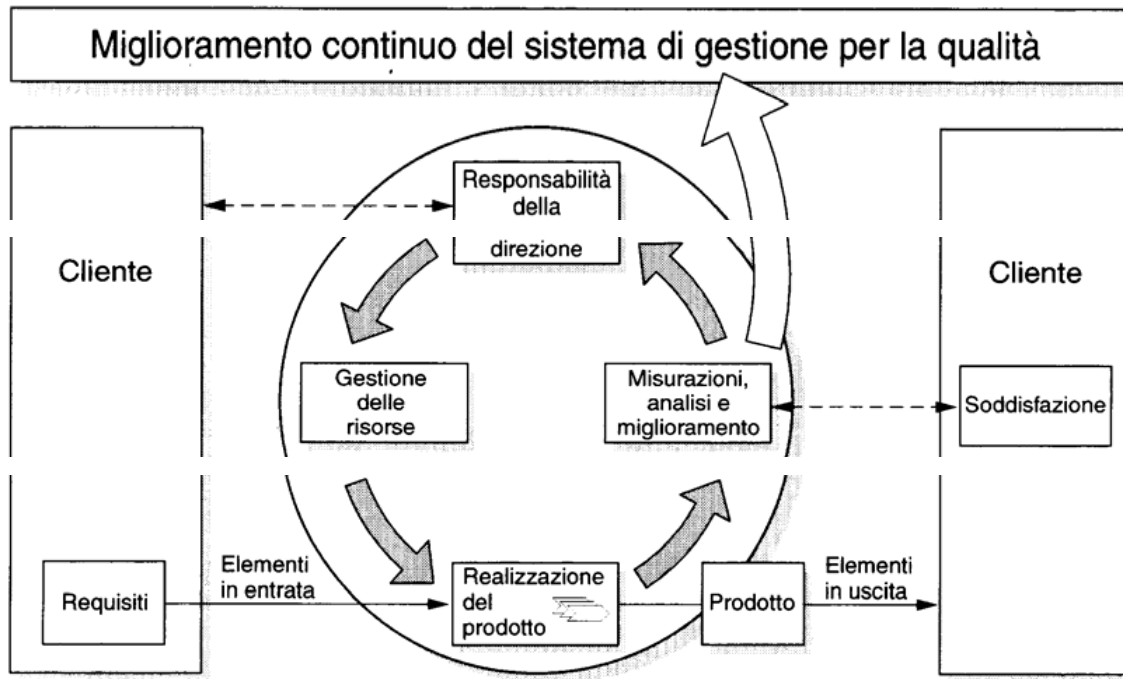
### LE RISORSE STRUMENTALI

TOP, per la realizzazione dei suoi corsi, si avvale innanzitutto delle sale e delle attrezzature messe a disposizione dall'Istituto Campana per l'istruzione permanente di Osimo. Ha quindi possibilità di poter contare su locali facilmente accessibili e su attrezzature idonee con particolare riguardo alle tecnologie informatiche.

Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si può rivolgere esternamente a laboratori specializzati (attraverso accordi ad esempio con istituzioni scolastiche), 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.

### POLITICA PER LA QUALITA'

La politica della qualità adottata da TOP è rappresentata dal grafico seguente secondo l'approccio per processi.



La pianificazione accurata di tutte le attività servizi e le messe in atto del sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo consente di prevenire errori e disservizi e realizzare la propria attività con efficacia ed efficienza.

L'individuazione e l'erogazione delle risorse necessarie consente di attuare gli impegni assunti e di realizzare il prodotto, ottemperandolo ai requisiti.

L'esecuzione delle attività nelle forme previste riduce l'incidenza dei disservizi.

La continua verifica e misurazione dei risultati è indispensabile per il raggiungimento delle prescrizioni di qualità definite e favorisce l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo per la qualità delle attività svolte da TOP e per la soddisfazione di coloro che si rivolgono ad essa.

L'aggiornamento della politica della qualità è garantito dalle verifiche costanti degli obiettivi proposti dalla Direzione in collaborazione con i Responsabili di Processo.

Gli obiettivi fondamentali sono quindi:

- • Ricercare la soddisfazione del cliente;
- • Gestire accuratamente eventuali reclami/non conformità e/o segnalazioni;
- • Monitorare costantemente la qualità del servizio offerto;
- • Perseguire le logiche del miglioramento continuo.

### FATTORI DI QUALITA': INDICATORI E STRUMENTI

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

Ricerca della soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- Individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- Rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- Gestire ogni rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;
- Tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

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. Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti, e cioè che i corsi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo TOP ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne definendo i sottoelencati indicatori.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	% di partecipanti soddisfatti	80%	Questionari di Gradimento.
Gestione dei reclami.	% di reclami pervenuti	20%	Numero di reclami pervenuti.