

CARTA DELLA QUALITA'



1. Livello strategico

POLITICA PER LA QUALITA'

La Carta di Qualità di DE.MO. CONSULTING si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirata ai criteri e principi di eguaglianza di efficacia e trasparenza.

La Carta di Qualità è un documento di informazione e documentazione che l'Ente utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri utenti/clienti.

1.1 Mission

DE.MO. CONSULTING srl è una società di formazione e consulenza per il miglioramento strategico del business di imprese pubbliche e private.

Costituita nel Gennaio 2000, si avvale oggi della collaborazione di un qualificato team di risorse senior e junior e di affermati professionisti, docenti universitari e testimonial d'eccellenza.

DE.MO. CONSULTING srl lavora in sinergia con enti pubblici e aziende private allo scopo di ottimizzarne i processi e potenziarne il business con l'offerta di propri servizi e prodotti. In conformità agli standard qualitativi, offre servizi di formazione e consulenza facendo leva sui seguenti punti di forza:

- Mirata analisi del contesto aziendale/organizzativo per ottimizzare il servizio offerto
- Apporto di risorse esperte selezionate e specializzate in diverse aree di competenza
- Offerta di soluzioni personalizzate in base alle specifiche esigenze del cliente
- Riscontro di risultati tangibili rispondenti al servizio offerto

DE.MO. CONSULTING srl offre metodologie, soluzioni e servizi nelle seguenti aree:

- **AREA CONSULENZA E FORMAZIONE IN AMBITO AZIENDALE E MANAGERIALE**
 - Analisi e rilevazione delle competenze e dei fabbisogni formativi
 - Progettazione didattica e produzione di contenuti formativi, anche in modalità e-learning
 - Erogazione della formazione
 - Elaborazione e gestione di progetti formativi finanziati
- **AREA CONSULENZA E FORMAZIONE IN AMBITO ICT**
 - Consulenza e formazione per soluzioni di ERP
 - Progettazione di soluzioni di Business intelligence e formazione tecnica specifica
 - Sviluppo e Gestione di applicativi per la formazione su piattaforme e-learning
 - Progettazione di soluzioni di CRM

1.2 Obiettivi e impegni

La Carta di Qualità di DE.MO. CONSULTING srl è un documento di garanzia per i propri utenti/clienti dell'area formazione. In essa sono infatti esplicitate tutte le azioni che l'Ente si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta di Qualità è per DE.MO. CONSULTING lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti/clienti.

In particolare, ed in virtù della Mission espressa, stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca e l'aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo;
- Il soddisfacimento delle richieste di competenze e abilità provenienti dal mondo del lavoro;
- Il mantenimento di un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti/clienti;
- 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 "obsolete"
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

1.3 Modalità e strumenti adottati

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission DE.MO. CONSULTING ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione. La Direzione è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento delle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità attraverso:

- Riunioni interne;
- Comunicazioni scritte di vario genere;
- Comunicazioni verbali;
- E-mail interne.

Il Responsabile Qualità affianca e sostiene la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la Qualità.

2. Livello organizzativo

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'offerta formativa di DE.MO. CONSULTING è rivolta a lavoratori e lavoratrici occupati e disoccupati, finanziata con fondi pubblici e privati.

L'attività formativa svolta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi: ricerche ed analisi di contesto per la rilevazione dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc: progettazione di attività formative e di sistema a sostegno della riqualificazione del territorio, della creazione dell'occupazione, della gestione ed organizzazione funzionale delle risorse umane a valere su finanziamenti pubblici e/o privati;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi: gestione di interventi formativi e di azioni integrate a sostegno dell'organizzazione e della creazione di occupazione sia in ambito pubblico che privato, in tutte le diverse fasi di realizzazione fino alla rendicontazione finale;
- Erogazione della formazione
- Attestazioni e certificazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati: monitoraggio e valutazione della qualità dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati

Le attività formative riguardano:

- **ACQUISIZIONE COMPETENZE**

I corsi per l'acquisizione di competenze riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che consentono di acquisire conoscenze tecniche utili per l'arricchimento del proprio curriculum e per migliorare la qualità delle proprie competenze. Un esempio sono i corsi di alfabetizzazione informatica o corsi base per l'apprendimento di lingue straniere. Non consentono di acquisire una qualifica.

- **FORMAZIONE CONTINUA**

Comprendono le attività di formazione cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo e dai Fondi paritetici interprofessionali allo scopo di favorire lo sviluppo della formazione professionale continua.

Tali interventi sono destinati a persone che hanno più di 18 anni. Sono erogati tutti quei corsi che portino una migliore qualificazione o specializzazione delle competenze già acquisite.

- **FORMAZIONE INDIVIDUALE**

La normativa europea in tema di formazione consente di orientare risorse comunitarie e nazionali verso percorsi "ad personam", scelti dai destinatari. Una delle risposte possibili alla richiesta di personalizzazione della formazione è la formazione "a catalogo" per approdare a percorsi che possono essere scelti dall'utente in base alle proprie esigenze e fabbisogni. E' evidente che ciò presuppone un sistema di occasioni formative di qualità, anziché di dimensioni, limitate, in grado di garantire un positivo impatto economico e sociale, sia sotto il profilo occupazionale, sia sotto il profilo dell'incremento di competitività.

2.2 Risorse professionali

Le risorse umane di DE.MO. CONSULTING risultano essere fondamentali nella valutazione dei possibili progetti da sviluppare. Dalle indicazioni emerse dal territorio il settore della formazione ha sempre più bisogno di risorse qualificate al fine di accompagnare al meglio gli utenti nel mondo della formazione e del lavoro. In quest'ottica è importante sottolineare che DE.MO. CONSULTING da anni svolge sul territorio un importante ruolo di mediazione tra la domanda e l'offerta di formazione.

Le risorse professionali utilizzate sono in grado di ricoprire i seguenti ruoli a presidio delle funzioni strategiche:

- Responsabile del processo di direzione
- Responsabili dei processi economici – amministrativi
- Responsabile del processo di progettazione
- Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni Formativi
- Responsabile dell'Erogazione dei servizi

Inoltre, allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi, DE.MO. CONSULTING si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, coordinamento, docenza, orientamento e tutoring.

ORGANIGRAMMA

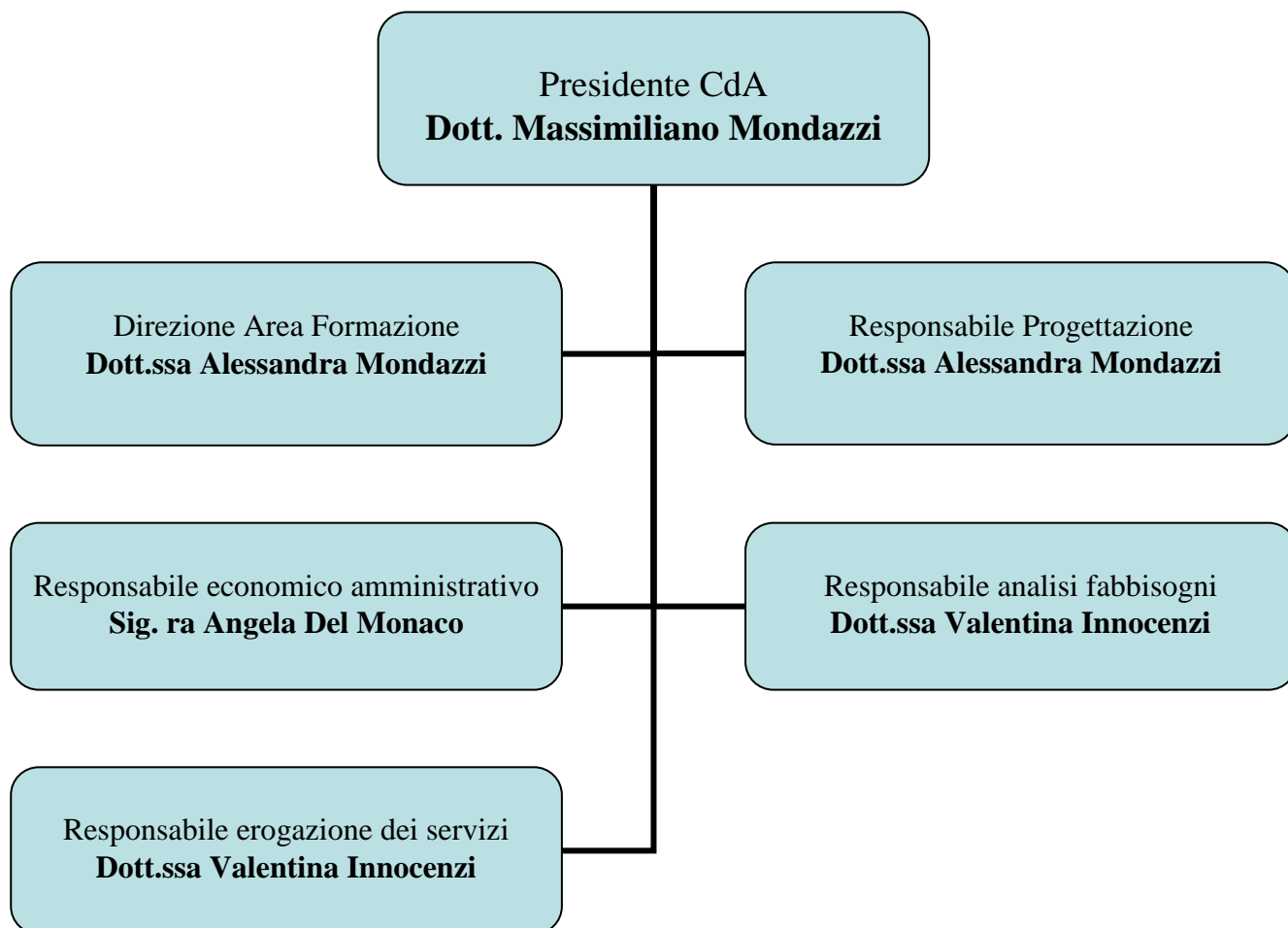
DE.MO. CONSULTING ha definito un organigramma funzionale che definisce e inquadra tutte le funzioni che svolgono attività nell'ambito dei diversi processi dell'organizzazione.

Copia dell'organigramma è disponibile all'ingresso vicino al Certificato Qualità e alla Politica e Obiettivi, cosicché la struttura organizzativa aziendale è alla conoscenza di tutti.

I compiti e le responsabilità dei diversi responsabili della società sono definiti all'interno della documentazione relativa ai processi aziendali e raccolti nel Mansionario. Il Mansionario è distribuito a ciascun Responsabile di Funzione al fine di definire chiaramente e portare a conoscenza dei diretti interessati le mansioni affidate e i limiti di competenza assegnati.

Tutti i responsabili hanno il compito di:

- Assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza e garantire lo svolgimento adeguato ed efficace dei processi aziendali
- Garantire il rilevamento di qualsiasi tipo di problematica che possa influenzare negativamente il rispetto del Sistema di gestione qualità e quindi lo svolgimento delle attività secondo i criteri definiti
- Collaborare, sia a livello personale che per quanto attiene le proprie responsabilità in seno alla specifica funzione, con tutto il personale al fine di raggiungere una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte. Nell'ottica della qualità ciò significa: "ciascun operatore, a prescindere dalla sua qualifica, è Cliente – Fornitore nei confronti di altre funzioni aziendali.



2.3 Risorse logistico strumentali

DE.MO. CONSULTING ha investito molte risorse nell'area tecnologica dotandosi di un laboratorio didattico di informatica in grado di sviluppare diversi percorsi formativi: alfabetizzazione informatica, formazione professionale nell'ambito delle nuove tecnologie, etc.

Tutte le fasi di progettazione ed erogazione dell'attività formativa prevedono un diffuso ricorso alle tecnologie dell'informazione. La qualità e soprattutto l'accessibilità che contraddistinguono tali tecnologie, aggiunte ad attrezzature di tipo tradizionale, sono fondamentali per l'ottimale trasferimento delle competenze agli utenti. La frequenza di utilizzo è subordinata agli obiettivi formativi di ogni intervento e alle metodologie didattiche previste.

Le attrezzature disponibili sono le seguenti:

- - N° 1 Server
- N° 8 PC/notebook
- N° 1 stampante
- N° 1 collegamento Internet
- N° 1 videoproiettore

DE.MO. CONSULTING si impegna a consegnare agli allievi, contestualmente alla Carta della qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi DE.MO. CONSULTING intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nelle **Macroaree di valutazione**.

LIVELLO/AMBITO VALUTAZIONE	COSA SI VALUTA	COME SI VALUTA
Processo della formazione nel suo insieme	Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Report consuntivo sulle attività svolte nell'anno ▪ Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel piano annuale
Reazioni	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osservazione diretta del Tutor ▪ Ascolto dei partecipanti su campione, con raccolta di elementi di criticità e punti di forza ▪ Questionari di gradimento in itinere e di fine corso ▪ Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso
Apprendimento	Conoscenze, tecniche, capacità apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prove d'ingresso ▪ Prove finali ▪ Esercitazioni ▪ Risultati dei lavori di gruppo ▪ Incontri con i responsabili del personale in formazione e con i tutor aziendali
Comportamento	Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionari di autovalutazione all'inizio e alla fine del corso

Cambiamenti organizzativi	L'impatto della formazione sull'organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia ed efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del piano formativo ▪ Interviste e questionari specifici
----------------------------------	--	--

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative negli utenti che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti è l'occasione per trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio 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 offerti, dove si intende 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'Ente 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
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta / pubblicazione bando e la formulazione della proposta	Tempi previsti dalla pubblicazione	Sistema di registrazione delle comunicazioni (protocollo)
Conseguimento e mantenimento della certificazione ISO 9001	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001	Specifiche procedure per la progettazione e gestione delle attività	Verifiche ispettive interne e periodiche da parte dell'Ente di Certificazione
Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine e numero degli utenti all'avvio	≥ 70%	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore
Raggiungimento degli obiettivi formativi	Rapporto tra numero degli utenti che superano le prove finali e numero degli utenti che giungono al termine del percorso	≥ 80%	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore
Efficienza gestionale	Ore partecipanti rendicontate (effettivi) ore partecipanti	≥ 80%	Attività gestite a consuntivo annuale

	approvate in progetto		
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/NC e la proposizione/attuazione di azioni correttive	15 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Selezione degli esperti utilizzati come Professional Qualificati	Formazione e gestione di un "Elenco Professional Qualificati"	Attualmente n° 192 Professional Qualificati	Verifica dell'efficacia dei Professional Qualificati da parte di allievi e Coordinatori
Soddisfazione dei partecipanti rispetto ai servizi erogati	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media del gradimento $\geq 95\%$	Questionari di monitoraggio

4. Livello preventivo

DE.MO. CONSULTING assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti/clienti.

L'ente si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo. L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- Tramite posta
- Tramite fax
- Tramite e-mail
- Direttamente ai Coordinatori/Tutor dei corsi

Entro 15 gg successivi alla segnalazione DE.MO. CONSULTING comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5. Condizioni di trasparenza

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, DE.MO. CONSULTING si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso. L'avvenuta consegna della Carta della Qualità è annotata in apposito registro con la firma del ricevente. La Carta della Qualità viene anche diffusa attraverso:

- Affissione sulla bacheca nelle sedi dell'Ente
- Pubblicazione sul proprio sito web www.democonsulting.eu
- Disponibilità per tutti gli utenti che si presentano ai Front Office
- Consegna al personale docente e non docente esterno

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità e validata dallo stesso e dalla Direzione.

La Carta della Qualità viene revisionata, inoltre, ogni qualvolta:

- Siano state evidenziate carenze del Sistema di Gestione per la Qualità nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo Certificatore e/o delle verifiche interne
- Siano state introdotte modifiche organizzative e/o gestionali
- Siano state aggiornate norme cogenti

6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

6.1 Processo di Direzione

Il Direttore si occupa di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard di servizio delle sedi operative.

Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative.

Supervisiona il processo di manutenzione e miglioramento del servizio, in raccordo con il Responsabile della Qualità.

Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza e con eventuali partner.

E' responsabile dello sviluppo delle risorse umane e della loro valutazione.

6.2 Processo di gestione economico-finanziaria

Il Responsabile della gestione Economico-Amministrativa gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali.

Esercita il controllo economico delle attività dalla fase di budget a quella di rendicontazione.

Redige la rendicontazione delle spese.

E' responsabile della gestione amministrativa del personale.

Si occupa della gestione amministrativa di risorse finanziarie.

6.3 Processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile incaricato definisce, di concerto con la Direzione, le modalità per sviluppare azioni di diagnosi dei fabbisogni di figure e competenze professionali. Effettua tale diagnosi sia a livello generale (Quadro nazionale) che specifico, in relazione ai diversi sistemi produttivi territoriali ed imprese.

Effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi.

6.4 Processo di progettazione

Il Responsabile incaricato è responsabile delle attività inerenti la progettazione di massima di un'azione formativa, intervenendo in tutte le fasi utili a tale progettazione: interpretazione delle specifiche tecniche richieste dal cliente, partecipazione a network progettuali di attività realizzate in partenariato, stesura del piano di massima.

Progetta, nel dettaglio, le azioni formative e i piani di intervento individuali, considerando i vincoli operativi, organizzativi e le specifiche richieste dal cliente.

Realizza la progettazione esecutiva delle azioni formative.

6.5 Processo di erogazione del servizio

Il Responsabile incaricato pianifica il processo di erogazione.

Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, supportato dalla funzione amministrativa e da quella di progettazione.

Gestisce, nella fase operativa di erogazione del servizio, le relazioni e gli accordi con la committenza e con gli eventuali partner.

E' responsabile del monitoraggio delle azioni e dei programmi.

Si occupa della valutazione dei risultati alla fine dell'azione e del programma, identificando eventuali azioni di miglioramento.