

"CARTA DI QUALITÀ PLANETSERVIZI"

MISSION E OBIETTIVI

L'Associazione PlanetServizi è stata costituita in data 28/05/2015 e intende operare per la prima volta nel settore della formazione autorizzata e finanziata.

Per operare quindi nel settore della formazione autorizzata e finanziata, la mission dell'Associazione per i prossimi anni sarà quella di promuovere e realizzare, sul territorio del Lazio, le seguenti azioni:

- a) interventi di formazione professionale a favore dei disoccupati o giovani in cerca di occupazione e nei riguardi di coloro che hanno perso lavoro e hanno necessità di una riqualificazione professionale;
- b) interventi di sviluppo e miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, elevandone la loro formazione culturale generale;
- c) realizzazione di interventi di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale relativa al lavoro autonomo e dipendente;
- d) creazione di nuove opportunità occupazionali;

Per la realizzazione delle iniziative di formazione professionale e per dare una risposta adeguata alle nuove esigenze che stanno emergendo nella Regione Lazio, anche a causa di continue crisi aziendali, l'Associazione intende essere un punto di riferimento per gli operatori del settore e intende promuovere:

- una rete di interazione e rapporti stabili con gli altri operatori della formazione specialistica pubblici e privati e consentire un immediato e più rapido trasferimento delle buone prassi che possano permettere il miglioramento della qualità delle metodologie formative;
- la sperimentazione e la diffusione di nuovi modelli di eccellenza formativa;
- un canale di dialogo privilegiato con gli operatori degli Sportelli Provinciali per l'Impiego al fine di attivare azioni di informazione e di orientamento al lavoro;

Attraverso l'attivazione di tali rapporti, l'Associazione attende di raggiungere nel breve/medio periodo, adeguati risulta in termini di:

- creazione di una rete di operatori della formazione capace di soddisfare le nuove richieste professionali nella Regione Lazio;
- creazione di un efficiente sistema di orientamento nella individuazione di opportunità a favore di giovani in fase di ingresso nel mercato del lavoro, nella ricollocazione di lavoratori disoccupati e a tutti coloro che vogliono riconvertirsi e riqualificare la propria posizione professionale.

LIVELLO STRATEGICO

L'Associazione PlanetServizi si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio Laziale, per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

PlanetServizi si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento di 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.

PlanetServizi, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione all'erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumento dell'efficienza organizzativa
- Estensione della capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offerta di servizi ad un livello sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricerca continua di innovazioni metodologiche
- Miglioramento delle comunicazioni tra gli operatori all'interno dell' Ente e nell'ambiente esterno ad esso
- Mantenimento dei requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'attività formativa svolta da PlanetServizi 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.

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 Dlgs. 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.

Le risorse professionali dell'Associazione PlanetServizi

PlanetServizi si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, di professionisti dei settori di riferimento, 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.

PlanetServizi 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, PlanetServizi dà ampio spazio all'attività di formazione di tutti i collaboratori, 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 conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da PlanetServizi 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:
 - 1 aula didattica di mq 27
 - 1 aula informatica di mq 28
 - Direzione
 - Segreteria
 - Spazi per l'accoglienza

LIVELLO OPERATIVO

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

La misurazione del 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 o eventuali insoddisfazioni espresse 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:

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate.	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Amissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e web	Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Completezza delle attività preliminari all'avvio	Numero di non conformità rilevate dal	Numero di non conformità annue rilevate per le	Relazione con modulistica di controllo per ogni

	<i>delle attività formative</i>	<i>Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossieri dei Responsabili di processo</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>90% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>
	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>90% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>70% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
Tutte le attività	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

LEGENDA:

- **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 Società 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

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:

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

PlanetServizi 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**: Viale Sacco e Vanzetti, 147 – 00155 Roma (RM)
- per **fax** al: 06.4067256
- per **email** all'indirizzo: info@planetformazione.it
- **direttamente** al coordinatore del corso: Dott. Giuliano Gradelli

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

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà messa a disposizione 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 società (www.planetformazione.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, qualora richiesta.

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	ATTIVITÀ
<p>Responsabile del processo di direzione Dott. Giuliano Gradelli</p>	<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
<p>Responsabile dei processi di gestione economico amministrativa Dott. Alessandro Gradelli</p>	<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
<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Dott. Giuliano Gradelli</p>	<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
<p>Responsabile del processo di progettazione Dott. Alessandro Gradelli</p>	<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
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi Dott. Alessandro Gradelli</p>	<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,

Roma, 17 maggio 2016

Il Responsabile del processo di Direzione


 Planet Servizi
 Dott. Giuliano Gradelli