

CARTA DELLA QUALITÀ

La **Carta della Qualità** ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la Sisthema & Analisi S.r.l. assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi essenziali della Carta della Qualità

Livello strategico

Politica della qualità, disponibile a tutti i beneficiari tramite affissione in bacheca aziendale e sul sito internet dell'azienda, contenente:

- mission, obiettivi ed impegni che l'organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione;
- modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

- SISTHEMA & ANALISI offre i propri servizi di consulenza e formazione alle medie e piccole imprese in materia di sicurezza, tutela ambientale ed igiene alimentare, che vogliono:

- ☞ incrementare le capacità di adattamento tempestivo ai nuovi vincoli normativi,
- ☞ ricondurre la gestione delle problematiche inerenti sicurezza sul lavoro, sicurezza alimentare ed ambiente dalla straordinaria amministrazione alla gestione corrente,
- ☞ affrontare le suddette tematiche nell'ottica della qualità totale dell'impresa.

Per fare questo la Sisthema & Analisi analizza e risolve le tematiche di interesse dell'azienda, offrendo servizi completi ad elevato standard qualitativo, avvalendosi di risorse umane specializzate, proponendo sempre soluzioni appropriate e specifiche per il raggiungimento degli obiettivi perseguiti dal cliente.

- SISTHEMA & ANALISI è dotata delle seguenti risorse professionali: 6 figure interne con specifiche competenze in materia di consulenza e attività di formazione per i settori di sicurezza sul lavoro, igiene alimentare, gestione ambientale, gestione qualità. Inoltre SISTHEMA & ANALISI può contare sulla collaborazione, in caso di necessità, di collaboratori esterni per la fornitura di servizi di consulenza e formazione relativamente ad altri ambiti e settori.

- SISTHEMA & ANALISI è dotata delle seguenti risorse logistico-strumentali: aula didattica per l'attività di formazione, segreteria organizzativa, attrezzature e strumentazione per attività di monitoraggio e controlli.

- SISTHEMA & ANALISI si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.

Livello operativo

Fattori di qualità

SISTHEMA & ANALISI, azienda certificata ISO 9001:2008 relativamente ai settori EA 35 ed EA 37 (erogazione di servizi ed erogazione di corsi di formazione), dispone di un sistema di gestione consolidato in grado di definire elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

La loro identificazione viene riferita all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

Indicatori

SISTHEMA & ANALISI dispone di un sistema di indicatori aziendali per la misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. Tali indicatori vengono periodicamente monitorati e verificati e su base annuale vengono riesaminati in occasione della riunione annuale della direzione.

Standard di qualità

SISTHEMA & ANALISI adotta per ciascun indicatore di processo definito, specifici obiettivi di qualità che si impegna a raggiungere nel tempo così da fornire a committente e beneficiari garanzie in merito a quanto possano ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Strumenti di verifica

SISTHEMA & ANALISI adotta specifici strumenti di verifica oggettiva attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

SISTHEMA & ANALISI nell'ambito del suo sistema di gestione prevede modalità e strumenti specifici di rilevazione del feedback, gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

Condizioni di trasparenza

A garanzia della più ampia e totale trasparenza SISTHEMA & ANALISI prevede nell'ambito del suo sistema di gestione i seguenti interventi:

- validazione da parte della Direzione (data e firma)
- validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)
- diffusione al pubblico tramite affissioni in bacheca, invio di informative tramite posta elettronica, pubblicazione sul portale internet dell'azienda
- revisione annuale del sistema di gestione in occasione della riunione annuale della direzione

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- 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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 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

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- 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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- 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