

MARTINI FORMAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via TRIESTE snc

Pontecorvo (FR)

ITALIA

P.IVA e Cod. Fiscale: 02560240604

Tel . : +39 0776 772161

Fax: +39 0776772161

Http : www.martiniformazione.it

e.mail: info@martiniformazione.it

Carta Qualità

1- LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità della Martini Formazione cooperativa sociale si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata a criteri e principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che si utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

1.1 Mission

La Martini Formazione nasce nel 2008 (con la denominazione di Coopproject) con l'obiettivo di fornire consulenza a vasto raggio nell'ambito aziendale concentrandosi in modo particolare nel campo della formazione rivolta ad utenza individuale e/o aziendale.

Nel 2012 La Coopproject acquisisce il ramo d'azienda della Martini Società cooperativa sociale, Ente accreditato dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore. In tal modo la Coopproject può usufruire del Know-how e delle professionalità che il settore formativo della Martini ha acquisito nella sua storia pluriennale nel campo della formazione privata e finanziata da Enti Pubblici.

La Coopproject Società Cooperativa Sociale si prefigge lo scopo di dare continuità e sviluppo alle politiche formative della "Martini Formazione" perseguendo la realizzazione di attività operative inerenti sia la formazione professionale che l'orientamento.

Con atto notarile del 13/11/2012 la Coopproject società cooperativa sociale varia la sua denominazione in "Martini Formazione società cooperativa sociale".

La "Martini Formazione" ritiene il suo compito prioritario sia quello di favorire le condizioni affinché le organizzazioni clienti con il loro personale, ed altri potenziali utenti abbiano le competenze adeguate alle richieste del mercato del lavoro.

Nell'ambito del servizio formativo la mission diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

La Martini Formazione Società Cooperativa Sociale si impegna nella promozione e nello sviluppo della conoscenza sia teorica che applicativa per mezzo della realizzazione di percorsi formativi specialistici post-diploma, nell'ambito di quella che è definita "Formazione Superiore" nonché di percorsi finalizzati alla riqualificazione ed aggiornamento professionale "Formazione Continua".

La Martini Formazione, inoltre, esplica la sua attività nel supporto agli utenti in fase di orientamento, supportandoli nella individuazione del percorso scolastico e/o professionale attinente alle prerogative ed attitudini che ogni singolo soggetto manifesta.

Diventa essenziale il riconoscimento e la valorizzazione delle peculiarità individuali e la costruzione di un percorso di qualificazione e riqualificazione in modo da conseguire l'acquisizione di competenze e professionalità considerate distintive nel mondo del lavoro.

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità della Martini Formazione cooperativa sociale è un documento di garanzia per i propri clienti ed utenti sia nell'ambito della formazione che dell'orientamento; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la Martini Formazione cooperativa sociale si impegna a mettere in atto affinché i servizi erogati siano efficienti ed efficaci. La Carta della Qualità è per la Martini Formazione cooperativa sociale, lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative e di orientamento degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- L'erogazione dei servizi formativi e di orientamento nel pieno rispetto della progettazione e delle modalità e tempi definiti nei contratti espliciti o impliciti concordati con l'utenza;
- La ricerca di linee e soluzioni didattiche innovative e coerenti alle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- L'aggiornamento continuo delle competenze dei collaboratori e del personale docente in modo da garantire il miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete";
- Il coinvolgimento di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi di qualità, anche tramite la diffusione capillare della Carta della Qualità
- La salvaguardia della salute e sicurezza di tutti i collaboratori e degli utenti dei servizi;

Obiettivi misurabili:

- Assenza di reclami da parte di utenza e/o committenza;
- Incremento del numero di percorsi formativi e di orientamento erogati;
- Attivazione di servizi innovativi

Per il conseguimento della Mission indicata la Martini Formazione cooperativa sociale si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative ed alla percezione dei clienti.

1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la Martini Formazione cooperativa sociale ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la prima responsabile di tale finalità, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale. Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti dalla Società Martini Formazione cooperativa sociale

I servizi erogati dalla Martini Formazione cooperativa sociale si rivolgono sia ad utenza e committenza privata che ad utenza privata e committenza pubblica e si articolano nei processi di seguito indicati:

- Analisi dei fabbisogni formativi e di orientamento;
- Progettazione di attività e percorsi formativi e di orientamento;
- Organizzazione/Erogazione che includono la gestione, didattica, logistica ed economica dei percorsi formativi e di orientamento
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

I servizi offerti riguardano:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, Ifts, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

- **Orientamento** che è destinato a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e/o lavoro ed il sostegno all'inserimento occupazionale nonché al recupero della dispersione scolastica.

2.2 Le risorse professionali della Martini Formazione cooperativa sociale

La Martini Formazione cooperativa sociale si avvale per lo svolgimento della attività formativa e di orientamento, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore 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.

La Martini Formazione cooperativa sociale 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. I collaboratori impegnati nelle attività di formazione ed orientamento sono preventivamente valutati e qualificati in relazione al proprio curriculum ed inseriti in appositi albi interni suddivisi per tipologia (Formatori, Orientatori, Tutor)

L'organizzazione si avvale, quindi, di coordinatori, docenti e tutors esperti in relazione a specifiche esigenze di ciascun progetto.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la Martini Formazione cooperativa sociale per erogare il servizio formativo o di orientamento ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. I locali dispongono di attrezzatura informatica e collegamento ADSL ad internet. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno, in convenzione, laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e/o di lavoro.

A supporto delle attività svolte la Martini Formazione dispone:

- di un aula per la didattica dotata di strumenti multimediali;
- di una aula informatica dotata di 10 PC collegati in rete e con collegamento ADSL;
- di un locale per i colloqui individuali di orientamento;
- di un locale per la consultazione di banche dati con due postazioni internet

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori, all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (TU 81/2008).

3 - LIVELLO OPERATIVO

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

- **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.

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Progettazione	Tempestività	Data di presentazione progetto	Rispetto termini previsti da bando	Rilevazione interna
	Efficacia	Numero di giorni tra segnalazione di non conformità e realizzazione azione correttiva	< 6 giorni	Audit interni
Gestione di attività Formativa/Orientamento	Efficacia docenza	Percentuale di soddisfazione espressa dagli utenti	>70% "Soddisfatto" + "Molto soddisfatto"	Questionario di gradimento fine corso
	Adeguatezza strumenti didattici	Percentuale di soddisfazione espressa dagli utenti	> 70% "Soddisfatto" + "Molto soddisfatto"	Questionario di gradimento fine corso.
	Efficacia organizzazione complessiva	Percentuale di soddisfazione espressa dagli utenti	>70% "Soddisfatto" + "Molto soddisfatto"	Questionario di gradimento fine corso.
	Efficacia percorso formativo/orientamento	Valutazione livello di apprendimento allievi	>7/10 punteggio medio	Questionario di apprendimento
Risultanze ex post	Efficienza e tempestività di evasione delle richieste di Committenza/Utenza	Numero di giorni tra richiesta ed invio risposta	< 5 giorni	Verifica campionaria
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto tempistica contrattuale	Audit interni
	Efficacia	Numero errori rilevati su numero pratiche	< 20%	Audit interni

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La Martini Formazione cooperativa sociale assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La Martini Formazione cooperativa sociale 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** all'indirizzo; Via Trieste snc 03037 Pontecorvo (FR)

per **tel** o **fax** al n° 0776772161

per **email** all'indirizzo info@martiniformazione.it;

direttamente al coordinatore del corso.

5 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Martini Formazione cooperativa sociale si impegna ad informare l'utenza di quanto contenuto nella Carta della Qualità, eventualmente consegnandone direttamente una copia. In tal caso l'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.

La Martini Formazione assicura la diffusione della Carta della Qualità tramite i seguenti canali:

- Pubblicazione sul sito www.MartiniFormazione.it diffusione
- Consegna della copia a tutti i collaboratori;
- Affissione nella bacheca presente nella sede accreditata;
- Consegna a tutti i soggetti che ne facciano richiesta.

La Carta della Qualità è stata emessa in Rev. 0 in data 28/07/2012 ed aggiornata in Rev. 01 il 05/01/2013, inoltre annualmente sottoposta a riesame e validazione dal Resp. processo di gestione della qualità e formalizzata dalla Direzione. Essa viene, comunque, aggiornata in tutti i casi in cui intervengano variazioni organizzative e/o di processo.

6 – ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DI PROCESSO

6.1 Responsabile del processo di Direzione

- Elaborazione ed attuazione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard previsti;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche finanziarie ed organizzative;
- Miglioramento continuo del servizio offerto;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza/utenza
- Assicura la gestione della Qualità inerente tutti i processi organizzativi

6.2 Responsabile del processo Economico/Amministrativo

- Assicura la gestione contabile e gli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Garantisce il controllo economico e la rendicontazione delle spese;
- Assicura la gestione amministrativa e di sicurezza del personale e dei collaboratori;
- Assicura la gestione della Qualità dei processi da esso presieduti

6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- Assicura la pianificazione e la gestione delle fasi di analisi del fabbisogno formativo e di orientamento, rilevando gli orientamenti del mercato di riferimento e cogliendone le opportunità;
- Assicura la valutazione di fabbisogni di figure e competenze professionali nell'ambito territoriale di riferimento;
- In fase di formulazione dell'offerta o progetto, garantisce il riesame e l'adeguatezza ai requisiti ed alle richieste della committenza.
- Assicura la gestione della Qualità dei processi da esso presieduti

6.4 Responsabile del processo di progettazione

- Assicura la pianificazione il riesame e la validazione del processo di progettazione;
- Assicura le risorse necessarie alla realizzazione dell'attività di progettazione;
- Nella formulazione della progettazione prevede necessariamente le seguenti fasi: obiettivi, contenuti, articolazione, modalità di erogazione, risorse tecnologiche e logistiche necessarie alla realizzazione.
- Assicura la gestione della Qualità dei processi da esso presieduti

6.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- Assicura l'effettiva presenza delle professionalità previste e la corretta erogazione delle prestazioni;
- Prevede tutti gli strumenti per la formalizzazione delle iscrizioni degli utenti ai percorsi formativi o di orientamento offerti;
- Garantisce la messa a disposizione di tutte le risorse tecnologiche e strutturali previste per l'erogazione delle attività;
- Assicura il supporto ed il coordinamento delle risorse umane e degli allievi durante l'erogazione delle attività;
- Garantisce la valutazione dell'efficacia ex post dei percorsi erogati individuando eventuali elementi per il miglioramento.
- Assicura la gestione della Qualità dei processi da esso presieduti

Pontecorvo, 05.01.2013

Il Direttore di Sede: Giancarlo Santopietro