
Carta della qualità e dei Servizi
Formativi

OA Point s.r.l – via di Torre
Spaccata 110 – 00173 Roma

info@masterassistentenotarile.it



Indice

Introduzione pag.3

Livello Strategico..... pag.4

Livello organizzativo pag.5

Livello Operativo e preventivo..... pag.8

Condizioni di Trasparenza..... pag.11

INTRODUZIONE

Denominazione: OA Point S.r.l.

Società di informatica e centro di formazione

Sede legale: via di Torre Spaccata 110, Roma, 00173

Sito internet: www.oapointroma.it www.masterassistentenotarile.it

Posta elettronica: commerciale@oapointroma.it

Attività: Progettazione e gestione di attività di formazione e aggiornamento professionale, società di informatica, *partner* tecnologico di notai ed avvocati.

La presente **Carta della Qualità** dell'offerta formativa è il documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari. Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del sistema formativo.

La suddetta carta viene redatta sulla base dei seguenti principi:

- **Uguaglianza e imparzialità:** Tutti i corsi sono e verranno erogati sulla base del principio di uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinione politica,

- **Continuità:** Tutti i corsi ed i relativi servizi sono e verranno erogati con continuità e regolarità, in caso di difficoltà, l'OA Point si impegna ad avvisare preventivamente tutti gli utenti adottando i provvedimenti idonei per ridurre al minimo i disagi.

- **Partecipazione:** L'OA Point garantisce una corretta ed adeguata promozione ed informazione sulle attività svolte.

- **Efficienza ed efficacia:** Vengono e verranno garantite sempre, anche in virtù di un continuo miglioramento dei servizi e dei corsi offerti.

Sulla base di questi principi fondamentali, l'**OA Point** si prefigge pertanto di offrire continuamente percorsi didattici in linea con le esigenze del mondo del lavoro.

Gli obiettivi prefissati verranno costantemente monitorati.

Per il perseguimento di tali **obiettivi** e per la realizzazione della **Mission** aziendale, l'**OA Point** si impegna a coinvolgere in tale progetto la propria struttura aziendale: la **direzione**, **l'amministrazione**, **l'ufficio commerciale e marketing**, la **divisione assistenza e la divisione privacy**, attraverso anche riunioni periodiche e meeting interni con tutto il personale.

Livello Strategico

Politica della qualità

La **Divisione Formazione** della **OA Point** s.r.l., prendendo atto della continua evoluzione delle richieste e delle necessità del mercato lavorativo, attiva tutta la struttura aziendale al fine di perseguire gli obiettivi relativi ai percorsi formativi, soddisfacendo le richieste e le esigenze formative dell'utente.

In tal senso, l'**OA Point**:

- Assicurerà una costante realizzazione dei corsi di formazione,
- Realizzerà nuove opportunità di miglioramento e di crescita professionale,
- Gestirà efficacemente le pratiche e d i reclami da parte degli utenti,
- Incrementerà la gestione delle attività inerenti al processo di progettazione offerta al cliente e la gestione delle attività formative,
- Parallelamente incrementerà la gestione delle attività relative ai processi riguardanti la gestione delle risorse umane e le attrezzature.

Per raggiungere tali obiettivi, l'**OA Point** si assume le seguenti responsabilità:

- Diffusione della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia,
- Mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessari a raggiungere tali obiettivi,
- Verifica periodica del coinvolgimento dell'organizzazione,
- Verifica del miglioramento continuo mettendo a disposizione le risorse giuste e i mezzi indispensabili per il raggiungimento di tutti gli obiettivi,
- Controllo costante dello stato di soddisfazione degli utenti, attraverso l'analisi degli opportuni indicatori.

Livello Organizzativo

ORGANIGRAMMA



Direzione: Francesco Vitti

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio. Coordina tutte le attività della **OA Point** e gestisce il miglioramento delle Risorse a disposizione.
- Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi,
- Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi aziendali,
- Seleziona il personale e ne valuta annualmente le prestazioni e predispone, verifica e approva il piano annuale di formazione e addestramento per il suo sviluppo,
- Definisce l'organigramma e i mansionari di ogni funzione,
- Provvede a definire con il supporto del Responsabile Gestione Qualità le modalità di effettuazione, analisi e valutazione del programma periodico di audit della soddisfazione del cliente,
- Promuove l'immagine della OA Point,
- Rappresenta l'OA Point nei rapporti con la pubblica amministrazione e gli altri enti,
- Definisce il budget e ne esegue il controllo di gestione,
- Definisce le risorse professionali e finanziarie da dedicare ai progetti.

Responsabile Gestione qualità: dr Francesco Mellace

- Valuta, qualifica e gestisce i fornitori,
- Gestisce e coordina il sistema di qualità,
- Gestisce la documentazione e i dati,
- Verifica le registrazioni del sistema di qualità,
- Pianifica, gestisce e documenta le visite ispettive interne,
- Esegue analisi statistiche,
- Verifica l'applicazione del sistema di qualità aziendale,
- Supporta la direzione nella gestione dei progetti formativi,
- Effettua il monitoraggio degli indicatori di sua pertinenza,
- Rileva e gestisce non conformità,
- Effettua *audit* presso i fornitori,
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del servizio.

Responsabile Amministrazione: d.ssa Anna Rita Russo

- Gestisce gli acquisti per i materiali di consumo,
- Gestisce gli aspetti economico/finanziari, e fiscali,
- Rendiconta le attività formative cofinanziate, in collaborazione con la direzione ed i consulenti esterni,
- Valuta l'ammissibilità delle offerte con la direzione,
- Valuta l'ammissibilità economica dei progetti

Responsabile Segreteria: d.ssa Anna Maria Lombardi

- Gestisce rapporti con l'aula,
- Gestisce le relazioni didattiche con i Docenti,
- Archivia la documentazione didattica,
- Distribuisce materiale didattico,
- Gestisce i rapporti con i corsisti in formazione,
- Organizza la documentazione didattica,
- Verifica i prodotti ordinati ai fornitori,
- Archivia la documentazione

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni: d.ssa Anna Maria Lombardi

- Effettua la diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali,
- Effettua la diagnosi a livello locale di bisogni formativi e professionali,
- Effettua un'analisi individuale di bisogni formativi e di orientamento,
- Ricerca e valuta, bandi, richieste, offerte relativamente ai fabbisogni di formazione/orientamento e di opportunità di finanziamento,

Responsabile del processo di erogazione dei Servizi: d.ssa Anna Maria Lombardi

- Redige e gestisce la documentazione per la gestione commessa,
- Pianifica le attività,
- Mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività,
- Mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza,
- Effettua il monitoraggio,

- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo,
- Rileva gli indicatori di competenza e gestisce le non conformità,
- Valuta i risultati del monitoraggio per identificare problematiche ed opportunità di miglioramento.

Fattori di qualità e indicatori

Le attività di monitoraggio, valutazione dei dati e conseguente miglioramento verranno attuati secondo le seguenti fasi:

1. Pianificazione,
2. Misurazione e monitoraggi,
3. Gestione delle non conformità,
4. Analisi dei dati,
5. Miglioramento

La **direzione** provvederà a tenere sotto controllo differenti parametri a livello **istituzionale**, **amministrativo** ed **operativo** al fine di valutare:

1. La soddisfazione del cliente,
2. Le non conformità interne ed il processo operativo,
3. L'efficienza dei fornitori,
4. I reclami dei clienti e le cause di insoddisfazione.

Le attività di monitoraggio e valutazione pertanto includono:

1. La soddisfazione del cliente,
2. Le verifiche interne,
3. Il monitoraggio dei processi e del servizio,
4. L'impiego delle tecniche statistiche e delle analisi dei dati,
5. Le azioni correttive, preventive e di miglioramento.

I Criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente, per tutti i settori di attività saranno i seguenti:

- Analisi dei reclami,
- Questionari di gradimento,
- Riunioni periodiche ed informative.

Tutti i reclami saranno raccolti su un'apposita documentazione allegata alla presente carta della qualità.

Durante i corsi di formazione i questionari verranno distribuiti invece a tutti i corsisti a metà e a termine di ogni corso di formazione ed ogni qual volta il progetto lo renda necessario.

I dati verranno raccolti a fine corso e verranno riassunti in apposite tabelle redatte sulla base dei criteri utilizzati.

Da questo tipo di analisi sicuramente emergeranno azioni correttive e preventive o di miglioramento.

Per ciò che riguarda le verifiche interne, la direzione ne predisporrà almeno una volta all'anno.

Tutti i dati che emergeranno dalla verifica ispettiva serviranno ad azioni correttive e di miglioramento e verranno custoditi ed archiviati per almeno tre anni.

Livello Operativo e preventivo

Per la verifica dell'efficacia dei processi formativi, l'**OA Point** predisporrà le misure necessarie atte ad assicurare il controllo della capacità dei singoli processi al fine di conseguire gli obiettivi pianificati.

Ciascun responsabile avrà il ruolo di monitorare le prestazioni, ad intervalli indicati, al fine di adottare tempestivamente le azioni correttive adeguate in caso di scostamenti rispetto agli obiettivi di efficienza prefissati.

I **controlli** che verranno eseguiti durante l'erogazione dei servizi saranno:

- Di tipo documentale sui materiali per verificarne la corrispondenza,
- Controlli in entrata per i servizi acquistati,
- Valutazione e controlli finali delle attività formative,
- Verifiche in itinere ed avanzamento delle attività formative,
- Verifica delle presenze,
- Verifica delle risorse impiegate,
- Valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari e degli utenti,
- Raggiungimento degli obiettivi
- Utilità e chiarezza dei contenuti,
- Materiale didattico,
- Metodologie utilizzate, apprendimenti,
- Organizzazione,
- Prestazioni del docente,
- Grado di soddisfazione complessivo,

Tutte le situazioni non conformi che verranno rilevate durante le fasi di controllo e durante l'attività di svolgimento dei corsi e in ogni altra fase di erogazione dei servizi ai clienti, verranno catalogate e verbalizzate.

L'**OA Point** svilupperà costantemente piani di azione relativi al continuo monitoraggio e miglioramento dei processi aziendali.

Per conseguire tale obiettivo l'azienda si avvale dei seguenti strumenti:

- Politica della qualità,
- Piani di miglioramento,
- Verifiche interne ed esterne,
- Azioni correttive preventive,
- Riesame del sistema di gestione.

Per tenere sotto controllo tutti i processi relativi alle attività di formazione verranno utilizzati i seguenti indicatori di qualità:

Per il processo di progettazione e offerta al cliente dell'attività formativa:

INDICATORE	OBIETTIVO
n. contratti acquistati e n. di offerte	+ 10%
n. di gare a cui si partecipa	+ 10%

n. di esclusioni dovute a documenti erronei	0
Incremento clienti	+ 20%
Modifiche apportate alla progettazione	< 4

Per il processo di pianificazione, gestione e controllo del servizio:

INDICATORE	OBIETTIVO
N. anomalie rilevate per commessa	<5
Grado di soddisfazione del cliente	100%

Per la gestione delle risorse umane, degli approvvigionamenti e delle attrezzature:

INDICATORE	OBIETTIVO
N. di reclami annuo	< 5
N. di azioni corrett/prevent con esito positivo/n reclami	> 90%
N. interventi per manutenzione straordinaria	< 5
N. di non conformità per carenze risorse	< 10
Tempo medio di permanenza delle risorse umane	< 3
Risorse che decidono di abbandonare prima della scadenza prevista	18 mesi
N. di non conformità causate da carenze di competenze e/o comunicazione	< 5
Rispetto del piano di formazione	>90%

Le attività di miglioramento, saranno identificate, pianificate, condotte e verificate sulla base del seguente schema:

- Come migliorare?
- Cosa fare?
- Come farlo?
- E' stato eseguito?
- E' stato pianificato?
- Eseguirlo quando è stato pianificato

L'Organizzazione nello specifico:

- stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti del Cliente e con le Politiche dell'organizzazione,
- dà attuazione ai processi,
- monitora i processi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo sviluppo dei servizi e ne riporta i risultati,
- adotta azioni per migliorare in modo continuativo le prestazioni dei processi,
- definisce e documenta la politica, gli obiettivi, gli impegni per la qualità, assicurando inoltre che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione,
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie,
- provvede nell'ambito della propria organizzazione a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal cliente o dal sistema di norme e regolamenti vigente.

L'intera organizzazione della **OA Point** si muoverà affinché le esigenze e le aspettative dei clienti vengano recepite, individuate e soddisfatte pienamente. Affinché questo avvenga correttamente, l'organizzazione:

- promuoverà una partecipazione attiva e consapevole da parte di tutto il personale, monitorando continuamente le prestazioni e i processi;
- promuoverà una attività di formazione continua e di valorizzazione del personale,
- definirà obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio,
- favorirà il flusso di comunicazione all'interno dell'organizzazione,
- gestirà tutte le informazioni,
- rileverà la soddisfazione del personale,

- gestirà prontamente i reclami da parte dei clienti,
- verificherà il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione dell'attività richiesta,
- garantirà uno standard qualitativo del servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso,
- rileverà le opportunità di miglioramento del servizio in relazione all'attività richiesta,
- attiverà un flusso comunicativo di scambio delle informazioni tali da indurre gli utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio prestato.

Comunicazione e trasparenza

La diffusione della Carta della qualità, della politica e degli obiettivi avverrà tramite:

- comunicazioni scritte,
- affissioni sulla bacheca aziendale,
- attraverso la rete informatica e sui siti aziendali,
- sarà esposta nelle aule e in segreteria,
- verrà comunicata periodicamente attraverso incontri formativi e riunioni.

I Siti aziendali verranno utilizzati anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e per esprimere tutte le azioni intraprese.

Attraverso tutti questi canali la carta della qualità verrà diffusa al pubblico, revisionata annualmente e tutte le revisioni verranno riportate in copertina e in calce ad ogni pagina con il numero delle edizioni.

La Direzione

Edizione 00 – Revisione 00, Aprile 2010