

R.10 – CARTA DELLA QUALITA'

Rev. 01 del 28.01.2013 – Pagina 1 di 7

① Finalità

La Carta della Qualità per la formazione di Malavolta Consulting si pone come obiettivo quello di comunicare le caratteristiche del servizio offerto agli utenti utilizzatori a garanzia della qualità e trasparenza dei servizi formativi, garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse ed inesprese degli utenti e la propria offerta formativa.

La presente Carta della Qualità è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità dello Studio, nel rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008. La Malavolta Consulting, infatti, è certificata per il seguente scopo: "Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza di direzione, consulenza sui sistemi di gestione, formazione, ricerca e selezione del personale" (Codice EA 35, 37).

Essa va ad integrarsi con la Politica per la Qualità della Malavolta Consulting, che viene riesaminata e diffusa come previsto dal Sistema di Gestione implementato oramai da diversi anni (paragrafo 5.3 del Manuale di Gestione per la Qualità).

La Carta rappresenta uno strumento informativo sia verso l'interno, relativamente a tutti coloro che, a vario titolo, vengono coinvolti nei progetti di formazione, che verso l'esterno, clienti e stakeholders in generale.

② Chi siamo

Lo studio di Consulenza di Gestione Aziendale Malavolta Consulting nasce su iniziativa del Dott. Roberto Malavolta, che opera nella consulenza di direzione e nella formazione dal 1992, a fianco di imprese di diverse dimensioni ed appartenenti a vari settori di attività.

Nel corso degli anni le problematiche affrontate con gli imprenditori hanno determinato una profonda esperienza nelle seguenti aree strategiche aziendali:

- Marketing e Commerciale
- Ricerca e Selezione del personale
- Formazione del personale
- Organizzazione aziendale
- Certificazione Aziendale secondo UNI EN ISO 9001:2008.

In particolare la società:

★ è autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali per lo svolgimento delle attività di Ricerca e Selezione del personale qualificato (Aut. Min. MLPS 1453/RS).

★ è certificata UNI EN ISO 9001:2008 per la "Progettazione ed erogazione di servizi di Consulenza di Direzione, Consulenza sui Sistemi di Gestione, Formazione, Ricerca e Selezione del personale", Codice EA 35,37.

L'importante riconoscimento è stato rilasciato dall'ente internazionale SGS ITALIA SpA.

★ è accreditata dalla Regione Marche per l'esercizio delle attività di orientamento e formazione professionale per le macrotipologie Formazione Superiore e Formazione Continua (Decreto n. 321/FOP del 20/11/2012).

Tutte le informazioni sullo Studio possono essere reperite su www.malavoltaconsulting.it, www.facebook.com/MalavoltaConsulting e www.linkedin.com/company/malavolta-consulting.

③ I valori che ci guidano

I valori che ci guidano nella nostra attività sono il Cliente e la ricerca dell'eccellenza nell'erogazione dei servizi personalizzati che forniamo.

Oltre alle competenze tecniche (che devono esserci per forza) i nostri clienti ci riconoscono una grande capacità di stabilire relazioni positive, basate su empatia e costanza, che ci aiutano a risolvere le problematiche gestionali su cui ci confrontiamo quotidianamente.

La dedizione e l'entusiasmo verso il lavoro e la serenità nell'affrontare le diverse situazioni contingenti costituiscono i nostri punti di forza più apprezzati.

④ La Malavolta Consulting e la formazione

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per il successo di ogni organizzazione.

Poiché l'evoluzione degli ultimi anni (i forti cambiamenti relativi alla tecnologia, ai sistemi economici, sociali, finanziari, la globalizzazione, mercati sempre più vicini, migliore comunicazione, ecc.) ha portato a disposizione di tutte le imprese computer potentissimi, macchinari sofisticati, software in grado di compiere qualsiasi elaborazione di dati, maggiore diffusione e migliore accesso alle informazioni, "appiattendolo" i fattori "hard" dell'impresa, la quinta P del Marketing, *il Personale*, è la vera area di differenziazione tra le aziende.

Tanto per citare dei banalissimi esempi:

- il foglio di calcolo è dentro tutti i computer, ma non in tutti gli uffici viene sfruttata la sua potenzialità di elaborare dati, effettuare statistiche, organizzare informazioni per migliorarsi ed essere più competitivi. Da cosa dipende?

- La normativa UNI EN ISO 9001:2008 comprende, oggettivamente, dei principi che, se applicati in modo corretto, diventano strumenti utili per capire e migliorare le prestazioni aziendali, soddisfare meglio i clienti, difendersi più efficientemente dalla concorrenza, essere innovativi. Ma non in tutte le organizzazioni certificate avviene questo. Da cosa dipende?

- Il telefono (che strumento banale!) è lo stesso per tutti! Ma non tutti riescono a trasferire attraverso di esso un'immagine positiva ai propri clienti o a risolvere situazioni critiche che possono verificarsi. Da cosa dipende?

- Le informazioni su come impostare un efficace controllo di gestione sono facilmente accessibili, però ci sono aziende che non lo applicano completamente. Da cosa dipende?

La risposta è una sola: dalle persone! Dalla cultura, dalla visione, dalle competenze, dalle motivazioni, dalle priorità esistenti in una Organizzazione.

Le persone sono oggi la leva fondamentale della differenziazione.

Le organizzazioni devono sempre più dare priorità alla formazione del personale, a tutti i livelli gerarchici, per:

- accrescerne la cultura,
- sostenerne la motivazione,
- diffondere un sistema di valori e di priorità condivise,
- aumentare le competenze e le abilità.

In questa ottica, Malavolta Consulting vuole porsi come partner qualificato per le imprese, gli enti e per tutti coloro destinatari degli interventi formativi, a tutti i livelli (i già occupati, i disoccupati ed i giovani in cerca di prima occupazione), che intendono accrescere e aggiornare le proprie competenze.

L'obiettivo dello Studio è quello di contribuire allo sviluppo delle conoscenze e della cultura delle Organizzazioni, ascoltando le esigenze provenienti dalle diverse realtà e dai diversi contesti e fornendo gli strumenti operativi necessari per supportare il percorso naturale della crescita e dello sviluppo.

La Malavolta Consulting, ritenendo che ogni persona sia detentrica di un proprio specifico talento, intende esserle d'aiuto per scoprirlo, utilizzarlo al meglio, allenarlo e svilupparlo.

⑤ **Aspetti organizzativi**

5.1 Servizi

La Malavolta Consulting Sas presta i seguenti Servizi di Orientamento e Formazione Professionale:

- *Orientamento*: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro ed il sostegno all'inserimento occupazionale;
- *Formazione Superiore*: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- *Formazione Continua*: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Nell'erogazione dei propri servizi lo Studio si ispira ai principi di uguaglianza, pari opportunità, efficienza ed efficacia.

5.2 Committenti/Beneficiari

Sono committenti/beneficiari degli interventi di orientamento e/o formazione professionale promossi dalla Malavolta Consulting Sas tutti gli attori economici e sociali che operano nel contesto di riferimento (lavoratori, svantaggiati e non, aziende private, enti pubblici e privati, associazioni di categoria, istituzioni, scuole, banche, organizzazioni sindacali, ordini professionali, ecc...).

5.3 Area dello svantaggio

Per lavoratore svantaggiato, così come definito dal D.Lgs. n. 276 del 2003, si intende: *"qualsiasi persona appartenente a una categoria che abbia difficoltà a entrare, senza assistenza, nel mercato del lavoro ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione del 12 dicembre 2002 relativo alla applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato CE agli aiuti di Stato a favore della occupazione, nonché ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della legge 8 novembre 1991, n. 381"*.

La Malavolta Consulting Sas, in tale ambito, si impegna a svolgere incontri periodici con i servizi preposti alla tutela dei soggetti svantaggiati al fine di comprendere appieno le loro problematiche e poter definire interventi di orientamento o formazione che ne facilitino l'inserimento nel mondo del lavoro.

5.4 Risorse Professionali

La Malavolta Consulting Sas per lo sviluppo e l'erogazione delle proprie attività formative e/o di orientamento si avvale di risorse umane interne e/o esterne in possesso di elevate competenze professionali, scelte secondo quanto definito nell'ambito del Sistema Qualità.

L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor interni e/o esterni in relazione alle specifiche esigenze e necessità di volta in volta valutate.

5.5 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Nell'erogazione dei servizi di orientamento e/o formazione la Malavolta Consulting Sas si avvale di risorse logistico – strumentali (aule, laboratori specialistici, lavagne, videoproiettori, attrezzature, ecc...) interne e/o esterne a seconda delle specifiche esigenze e necessità di volta in volta valutate, sempre nel rispetto delle norme sulla prevenzione degli infortuni e della tutela della salute.

5.6 Diffusione Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità viene portata a conoscenza dei committenti/beneficiari e di tutti gli stakeholders della Malavolta Consulting mediante:

- ✓ la pubblicazione sul sito internet aziendale (www.malavoltaconsulting.it) e sulle pagine facebook (www.facebook.com/MalavoltaConsulting) e linkedin (www.linkedin.com/company/malavolta-consulting).
- ✓ La distribuzione di una copia ai beneficiari delle azioni di orientamento e/o formazione all'avvio degli interventi, insieme al restante materiale didattico, documentandone l'effettiva messa a disposizione tramite la firma per ricevimento apposta dal partecipante su uno specifico modulo **"Allegato R.10 – Registro Diffusione Carta della Qualità"**.
- ✓ La messa a disposizione per il personale interno in un'apposita sezione del sistema informatico con gli altri documenti della qualità, da cui è accessibile da qualunque posizione interna. Sempre per il personale interno e per i collaboratori più stretti, attraverso riunioni periodiche, in cui la Direzione illustra la politica per la qualità e gli obiettivi dello Studio.
- ✓ La consegna di una copia al committente.

Malavolta Consulting Sas è molto attenta e si impegna ad esaminare con la dovuta tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo che possa intervenire e riguardare gli indicatori contenuti nella presente carta della qualità.

Il feedback può avvenire attraverso diversi canali, come ad esempio l'analisi dei dati nell'ambito del Sistema Qualità, i contatti personali, le analisi di customer satisfaction, proprio personale o feedback specifici degli utenti o clienti. Maggiori dettagli sono illustrati nel Manuale Qualità, in particolare al par. 5.2 "Orientamento al cliente" e al par. 7.2.3 "Comunicazione con il cliente".

Tutti i feedback rilevanti (segnalazioni, reclami, suggerimenti) sono gestiti secondo le modalità previste nel Sistema Qualità dello Studio. In particolare le non conformità ed i reclami sono gestiti secondo quanto previsto nel Manuale e nella Procedura PQ 8.3/01.

È compito della Direzione riesaminare tutti i feedback di varia natura, valutare la validità degli indicatori e decidere di conseguenza se confermare o correggere i criteri fissati.

Malavolta Consulting Sas riesamina almeno una volta l'anno la Carta della Qualità, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità, per verificare gli standard raggiunti e confermare o meno la sua validità.

Ciò avviene nell'ambito del Riesame del Sistema con registrazione nel mod. 5.6/01 "Riesame del Sistema da parte della Direzione".

Tutto ciò naturalmente è svolto con la finalità del miglioramento continuo del processo di formazione erogato.

La presente Carta della Qualità è validata dalla firma posta dalla Direzione.

© Fattori di qualità

Nella tabella di seguito, sono riportati i **fattori di qualità**, che rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari.

Essi integrano gli obiettivi definiti dalla Malavolta Consulting Sas ogni anno nell'ambito del Riesame del Sistema, secondo quanto previsto nel Manuale di Gestione al par. 5.4.1. "Obiettivi per la Qualità".

Nella tabella che segue:

- gli **indicatori** esplicitano i criteri di misurazione quantitativa (unità di misura) e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

- gli **standard di qualità** corrispondono agli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e, quindi, quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione;

- gli **strumenti di verifica** esplicitano, infine, le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Tabella "Fattori di qualità per la formazione"

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti / beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione del progetto formativo	Formulazione del progetto formativo entro 15 giorni dalla data di ricevuta della richiesta	Rilevazione dei tempi di formulazione del progetto formativo
Qualità della docenza	Grado di soddisfazione espresso dagli allievi alla fine di ogni modulo (valutazione espressa dall'aula)	Almeno l'80% soddisfatti (=valutazione ≥ 6 in una scala da 3 a 8)	Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in merito al docente al termine dell'intervento formativo
Qualità della docenza	% di reclami ricevuti	<8%	Rilevazione dei reclami ricevuti in rapporto al numero di partecipanti
Customer Satisfaction partecipanti	Grado di soddisfazione dei partecipanti al corso in merito al servizio prestato nella sua completezza (giudizio complessivo del corso).	Almeno l'80% soddisfatti (=valutazione ≥ 6 in una scala da 3 a 8)	Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in merito al servizio al termine dell'intervento formativo
Customer Satisfaction Azienda	Grado di soddisfazione (x) dell'azienda/ente cliente in merito al servizio prestato	Valutazione ≥ 6 (scala da 3 a 8)	Rilevazione grado di soddisfazione dell'azienda/ente in merito al servizio prestato al termine dell'intervento formativo
Prontezza e flessibilità nella gestione delle non conformità / problematiche che possono presentarsi durante l'erogazione della formazione	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità / problematiche e la risoluzione della situazione	Risoluzione di tutte le segnalazioni entro 2 gg lavorativi	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni attuata

Data di Aggiornamento Carta della Qualità: Campofilone, 28 Gennaio 2013

IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ
E RESPONSABILE PROGETTI AREA RISORSE UMANE
DOTT.SSA MARIA CONCETTA MORETTI

DIREZIONE GENERALE
DOTT. ROBERTO MALAVOLTA

