

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la OTJ SRL assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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).

1 PREMESSA

OTJ SRL è una società di Formazione e Consulenza con una consolidata esperienza professionale nei settori della sicurezza, apprendistato, BLS/D, formazione ECM, privacy, qualità, ambiente, consulenza fiscale e tributaria, consulenza legale civile e penale, informatica.

OTJ SRL mette a disposizione dei propri Clienti l'esperienza pluriennale maturata al servizio di primarie imprese, per sviluppare progetti di formazione e consulenza a supporto dei processi nell'ottica del miglioramento e dell'innovazione.

La OTJ SRL è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di: "Progettazione ed organizzazione di eventi formativi e di servizi di consulenza (EA 37 e EA 35)".

Inoltre OTJ Srl è Provider ECM, Training Center American Heart Association e riconosciuta nelle Agenzie Regionali Sanitarie in diverse regioni italiane.

OTJ SRL per supportare i propri Clienti nel raggiungimento dei loro obiettivi di business si avvale di un team consolidato di professionisti.

2 LIVELLO STRATEGICO

La Direzione di OTJ SRL ha definito la seguente Politica per la Qualità.

Tutta l'Azienda è rivolta al perseguimento dei seguenti obiettivi di qualità:

- Misurare e migliorare la qualità del prodotto, attivandosi nella prevenzione più che nella eliminazione a posteriori delle non conformità, per ridurre i costi economici e di immagine che ne possono scaturire;
- Valutare e accrescere il livello di soddisfazione del Cliente;
- Impegnarsi nel rispetto dei criteri stabiliti per la qualità;
- Mirare a un miglioramento continuo dei processi aziendali attraverso l'utilizzo sistematico delle azioni preventive, volte a eliminare non conformità potenziali in Azienda;
- Elevare le capacità professionali e le competenze di tutto il Personale.

La Direzione Generale ha definito e documentato la propria Politica per la Qualità e gli obiettivi, attraverso il documento depositato presso il Rappresentante della Direzione. Tale politica è coerente con le strategie aziendali, con le esigenze e le aspettative dei Clienti/beneficiari. OTJ SRL controlla periodicamente, attraverso gli audit e durante il Riesame della Direzione, che la politica aziendale sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le unità aziendali.

La Direzione diffonde la Politica della Qualità attraverso:

- Una opportuna formazione del personale;
- Riunioni periodiche;
- Intranet/ web aziendale.

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente durante il Riesame della Direzione, al fine di verificare la sua continua idoneità a soddisfare i requisiti e gli obiettivi aziendali da raggiungere.

3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

I prodotti e i servizi formativi OTJ SRL sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

3.1 Servizi formativi offerti

OTJ SRL assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

- formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo, 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. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, OTJ SRL si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

L'elenco dei Professionisti valutati come idonei da OTJ SRL per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'elenco dei Professionisti.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede formativa della OTJ srl sita in Via Delle Gomene 3, 00054 Fiumicino (RM) è dotata delle seguenti attrezzature/strumenti:

- ✓ n. 17 Personal Computer in rete con collegamento ad internet;
- ✓ n. 1 connessione Wi-Fi;
- ✓ n. 1 Stampante di rete multifunzione, fotocopiatrice scanner digitale;
- ✓ n. 2 Server
- ✓ n. 8 Telefoni
- ✓ n. 1 Torretta di masterizzazione

- ✓ n. 1 Videoproiettori fissi
- ✓ n. 3 Videoproiettori portatili
- ✓ n. 1 Lavagna a fogli mobili
- ✓ n. 4 postazioni mobili per esercitazioni pratiche BLS AHA.

Tutti i PC:

- sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura;
- sono sottoposti a periodica verifica dei virus presenti;
- sono sottoposti a periodico back up dei dati al fine di minimizzare le probabilità di perdita di informazioni o dati.

La sede è dotata, inoltre, di:

- **Spazio destinato alle funzioni di governo** (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza)
- **Un'aula Didattica**
- **Un'aula Informatica**
- **Un ufficio per colloqui individuali**

Tutti gli spazi aziendali identificati:

- sono conformi alle vigenti normative di sicurezza applicabili al settore produttivo di riferimento della nostra azienda;
- sono idonei ed adeguati allo svolgimento delle attività di realizzazione del prodotto.

E' stata prestata particolare cura affinché gli spazi e postazioni di lavoro siano correttamente illuminate e confortevoli per coloro che vi operano; ciascuna postazione è dotata di un computer collegato in rete idoneo allo svolgimento dell'attività di formazione e consulenza.

Quando richiesto, OTJ SRL si impegna, nella persona del suo Legale Rappresentante, a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità, 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.

4 LIVELLO OPERATIVO

OTJ SRL ha formalizzato e adottato nel sistema qualità aziendale una specifica procedura per la pianificazione dell'attività di monitoraggio, di misurazione ed analisi al fine di dimostrare la conformità dei propri servizi erogati oltre a migliorare l'efficacia e assicurare la conformità del proprio sistema qualità aziendale.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, la OTJ SRL ha individuato degli elementi da presidiare (Fattori di qualità) in relazione alla gestione della qualità sulla base dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

4.1 Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

4.2 Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

4.3 Standard di qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che OTJ SRL si impegna a raggiungere.

4.4 Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di qualità e loro indicatori:

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'Offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e o Beneficiari	N. di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di Reclami	Numero di reclami/Numero totale contatti < 10%	
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di riprogettazione	< 90%	
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di NC e la definizione dell'AC	< 10 gg	
Erogazione	Efficacia Docenza/ Tutoring	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	Questionari o di Gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	
Erogazione	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	Questionari o di Gradimento
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazione	<90%	

5 LIVELLO PREVENTIVO

Rilevazione feedback

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, periodicamente vengono presi in esame i feedback (i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami) da parte degli utenti delle attività formative, rilevati attraverso i seguenti strumenti:

- Help desk (info corsi attivati) telefonico e/o via e-mail;
- Apertura "Ticket" attraverso le apposite funzioni presenti nel Customer Portal dedicato a ciascun cliente;
- Modulo reclami e suggerimenti a disposizione corsisti;
- Questionari di soddisfazione.

Le segnalazioni potranno essere anche fatte via mail o inoltrate via posta alla sede di OTJ srl, Via Delle Gomene 3, 00054 Fiumicino RM.

OTJ srl si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, anche in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

In particolare, OTJ srl da evidenza e risposte ai reclami e suggerimenti sull'apposito modulo entro i tempi previsti e fornisce quotidianamente informazioni sui corsi attraverso l'help desk.

Inoltre, il personale della OTJ srl è sensibilizzato a segnalare:

- Le difficoltà nell'applicazione del sistema;
- Le proposte di miglioramento delle modalità con le quali sono attuati i processi;
- Le proposte di modifica delle modalità di erogazione del servizio.

La OTJ srl rileva periodicamente anche i feedback dei committenti, secondo quanto previsto nel sistema qualità aziendale. In particolare, OTJ srl, sia durante lo svolgimento delle attività che al loro termine, adotta strumenti per rilevare e misurare la soddisfazione dei clienti/committenti.

Il Sistema di Gestione della Qualità di OTJ SRL si compone un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare:

- La procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità e Reclami definiscono le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Le procedure definiscono inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a OTJ SRL da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di erogazione dei servizi formativi.
- La procedura Verifiche ispettive interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

La OTJ SRL inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente i propri recapiti telefonici ed e-mail per la segnalazione dei reclami.

6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

6.1 Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Rappresentante della Direzione Qualità e dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione con l'apposizione di data e firma.

6.2 Diffusione

La OTJ SRL assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.otjgroup.it;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione (in formato elettronico);
- consegna di copia al personale docente e non docente.

6.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di OTJ srl, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

7.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La Direzione di OTJ SRL assicura la pianificazione ed il presidio:

- Delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- Il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Della valutazione e sviluppo delle risorse umane.

7.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

L'Area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi:

- Alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Il controllo economico;
- La rendicontazione delle spese;
- La gestione amministrativa del personale;
- La gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

7.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni, Progettazione ed Erogazione del servizio

Il Responsabile della Progettazione ed Erogazione del Servizio:

- Ricerca e valutazione dei bandi, richieste ed offerte relativamente ai fabbisogni di formazione/orientamento ed opportunità di finanziamento;

- Effettua ricerche a livello locale e nazionale di bisogni formativi e professionali;
- Effettua diagnosi generali dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Esegue la progettazione massima, esecutiva e di dettaglio in collaborazione con personale esperto;
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- Mantiene i rapporti con il committente;
- Formalizza e riesamina le offerte;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità;
- Pianifica il processo di erogazione del servizio;
- Gestisce le risorse umane ed infrastrutturali relativo al processo di erogazione;
- La gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- La valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.

7.4 Attività previste per il Responsabile Didattico

Il Responsabile Didattico elabora il piano di approntamento delle aule sulla base della pianificazione ricevuta; verificare lo stato della sede, delle aule e delle infrastrutture; coordina le attività di predisposizione delle aule della sede allo svolgimento dei corsi.

- Gestire l'accoglienza dei partecipanti al corso;
- Gestire il ricevimento e la distribuzione del materiale didattico;
- Raccogliere la documentazione prodotta durante i corsi e provvedere all'invio ai destinatari di competenza;
- Propone modifiche alla progettazione dei corsi.

7.5 Attività previste per la Segreteria Didattica

La Segreteria Didattica elabora il piano di approntamento delle aule sulla base della pianificazione ricevuta; verificare lo stato della sede, delle aule e delle infrastrutture; coordina le attività di predisposizione delle aule della sede allo svolgimento dei corsi.

- Predisporre la documentazione per i singoli corsi;
- Registra la documentazione di iscrizione ai corsi dei partecipanti;
- Archivia la documentazione prodotta durante i corsi;
- Predisporre gli attestati e li consegna al Responsabile Didattico.

Fiumicino 22/02/2018

In fede



Il Rappresentante Legale
"OTJ Srl"

Dott.ssa Antonella Palmieri