

CARTA DELLA QUALITA'

APPENDICE RELATIVA ALLE ATTIVITA' DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

1 - LIVELLO STRATEGICO

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

1.1 Mission

Adecco Formazione è la società del Gruppo Adecco che offre alle aziende un servizio globale per la formazione, ponendosi come un punto di riferimento per l'analisi, la consulenza e la realizzazione di progetti di crescita e sviluppo competitivo. Si pone come obiettivo quello di rispondere ai bisogni formativi delle aziende clienti, in relazione a tutte le aree funzionali aziendali e adatto ad ogni target.

Adecco Formazione basa, infatti, il suo business su una Vision: trasformare le persone in elemento fondamentale su cui converge ogni attività formativa.

Questa Vision si trasforma concretamente in una Mission: sviluppare nelle persone le competenze per raggiungere l'eccellenza delle organizzazioni.

Adecco Formazione si propone perciò come Scuola di Formazione a tutto tondo, dalla formazione tecnica per profili professionali, alla formazione manageriale per alti potenziali e manager di esperienza.

L'Ente sviluppa, inoltre, attività di formazione e orientamento per l'inserimento e l'integrazione nei diversi contesti del mondo del lavoro delle *Utenze Speciali*, ovvero cittadini e categorie svantaggiate nello scenario della complessità sociale di cui fanno parte i disabili fisici, psichici e sensoriali; i detenuti e gli ex-detenuti; i minori a rischio e i minori in ristrettezza; i tossicodipendenti e gli ex-tossicodipendenti; gli alcoolisti e gli ex-alcoolisti; gli immigrati; i nomadi; i soggetti vittime

dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani. In collaborazione con reti di servizi sociali e per l'impiego elabora e attua progetti ad alto contenuto con l'obiettivo di individuare modelli di intervento e buone prassi da diffondere nel territorio soprattutto nella comunità di coloro che sono interessati alla centralità della questione sociale.

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità di Adecco Formazione è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la società si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
- raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio, con particolare riferimento alla comunicazione e alla promozione internazionale;
- gestione dei fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- soddisfazione dei partecipanti ai corsi;
- aumento della capacità di erogazione.

Per gli interventi di formazione e orientamento rivolte ad *Utenze Speciali*, Adecco Formazione si impegna a sviluppare percorsi di intervento in rete investendo nella costruzione di percorsi di sinergia sul territorio. Pertanto particolare attenzione viene posta alle interrelazioni maturate con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio organizzando soprattutto incontri periodici con la rete dei servizi sociali e per l'impiego.

Per il conseguimento della Mission Adecco Formazione si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti.

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 Adecco Formazione ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, 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

L'attività formativa svolta da Adecco Formazione è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

1. **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, Ifts, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.
2. **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.
3. **Orientamento:** sviluppo delle potenzialità, supporto nei processi di scelta, visione processuale e consapevolezza della necessità della continuità dell'azione ed idea di formazione permanente. Sviluppo di diagnosi psico-attitudinali inerenti le potenzialità centrate sulle capacità e sulle motivazioni. Attuazioni di azioni informative, spunti di riflessione e varie forme

di consulenza individuale (coaching motivazionale, counselling, mentoring e metodi narrativi e narratologici).

2.2 Le risorse professionali

Adecco Formazione si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente di professionisti dei settori di riferimento che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Adecco Formazione 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.

Per gli interventi di formazione e orientamento rivolte ad *Utenze Speciali*, oltre ai requisiti previsti nell'ambito orientamento e/o in ogni macrotipologia formativa individuata, le figure professionali responsabili dei processi di erogazione dei servizi, analisi e definizione dei fabbisogni, progettazione, i docenti e i tutor/orientatori devono avere un'esperienza almeno biennale in attività (non necessariamente finanziate) rivolte ad utenze speciali.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Adecco Formazione dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza Adecco Formazione per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

Inoltre per le *Utenze Speciali* gli spazi sono adeguatamente attrezzati ed idonei alle utenze a cui sono rivolte le attività formative.

3 – LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi Adecco Formazione 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 nell'utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, 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 Adecco Formazione 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

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	60%	Questionario
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg	Schema di rilevazione delle non conformità

4 - LIVELLO PREVENTIVO

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

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

Adecco Formazione 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:

Adecco Formazione srl,
via Faleria n°21,
00183 Roma
Tel. 06-54546702

→ per **fax** al n° 06-54546710

→ per **e-mail** all'indirizzo **adeccotraining.roma@adecco.it**

→ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Adecco Formazione comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Adecco Formazione si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla Adecco Formazione. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa inoltre, pubblicandola sul sito <http://www.adecco.it/spazio-aziende/formazione/adecco-training.aspx>

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

6 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSIAttività 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
- analisi e definizione di fabbisogni rispetto i servizi sociali territoriali e le specifiche Utenze Speciali

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
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di azioni corsuali valutate e concordate con responsabili di servizi sociali territoriali

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
- contatti periodici con i servizi sociali territoriali.

Roma 19/09/2018

La Direzione



ADECCO FORMAZIONE s.r.l.
Viale dell'Esperanto, 71 - 00144 Roma
P. IVA 13081080155