



Carta della Qualità dell'offerta Formativa

di Igeam Academy S.r.l.



Indice

1. POLITICA DELLA QUALITA'	3
2. SERVIZI OFFERTI.....	4
3. LE RISORSE UMANE	5
4. LE RISORSE INFRASTRUTTURALI	8
5. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ.....	9
6. COMUNICAZIONE	11

La presente Carta della Qualità rappresenta lo strumento primario per comunicare a tutte le parti interessate (committenti, beneficiari e dipendenti, formatori) gli impegni che IGEAM Academy ha deciso di assumersi al fine di garantire servizi formativi erogati sempre in conformità ai principi di qualità, sostenibilità, responsabilità sociale, trasparenza.

1. POLITICA DELLA QUALITA'

Da alcuni decenni, qualsiasi idea di futuro non può prescindere dalla ricerca di uno “sviluppo sostenibile”: un equilibrio tra sviluppo economico e qualità della vita, tra produzione di ricchezza e conservazione dell’ambiente, tra interessi economici e istanze sociali.

Mission

In questo contesto sociale IGEAM Academy, intende fornire servizi nell’ambito della progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale superiore, ponendo come propria Mission: ***l’accrescimento delle competenze dei propri discenti creando figure professionali adeguate alle esigenze in evoluzione del mercato del lavoro.***

IGEAM Academy si pone di fronte alle esigenze del mercato come una società dinamica pronta a percepire il cambiamento e ridefinire le proprie strategie in funzione delle necessità dell’utenza. A tal scopo la società si occupa di studi e ricerche finalizzate alla definizione di interventi di formazione, addestramento e di specializzazione adeguati ai settori professionali di riferimento, ma con una particolare attenzione alle problematiche e ai temi collegati con i concetti della salute, della sicurezza, dello sviluppo sostenibile, della responsabilità sociale, dell’efficienza e dell’autosufficienza energetica e dell’innovazione tecnologica.

Obiettivi e Impegni

IGEAM Academy per perseguire la propria mission ha definito i seguenti obiettivi:

- garantire il rispetto dei requisiti cogenti connessi al servizio;
- offrire dei servizi formativi adeguati alle esigenze dell’utenza;
- perseguire gli standard di qualità definiti all’interno della presente carta;
- migliorare nel tempo le proprie performance di servizio attraverso una sistematica verifica del loro raggiungimento.
- Sfruttare ogni opportunità formativa per diffondere i principi e gli strumenti della Sostenibilità, della Responsabilità sociale, dell’Innovazione.

Modalità e Strumenti adottati

Per dare attuazione alla presente Politica e ai correlati Obiettivi la Direzione Aziendale si impegna a garantire le risorse umane, finanziarie e strutturali necessarie e a riesaminare con cadenza periodica il loro stato di attuazione provvedendo quando opportuno al loro adeguamento e all'adozione di azioni correttive.

2. SERVIZI OFFERTI

I servizi formativi erogati da IGEAM Academy sono rivolti principalmente ma non esclusivamente a: giovani e adulti occupati, inoccupati e disoccupati che intendano acquisire competenze che ne facilitino l'ingresso o il reinserimento nel mercato del lavoro.

In particolare tra i servizi offerti da IGEAM Academy rientrano:

- la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione e il coordinamento di corsi di formazione sui temi dell'energia, dell'ambiente e del territorio, dell'igiene e della sicurezza del lavoro, dell'igiene degli alimenti, della qualità e dell'organizzazione aziendale, della sostenibilità e della responsabilità sociale, dell'innovazione tecnologica e su altri argomenti finalizzati allo sviluppo professionale e manageriale;
- la progettazione e la produzione di supporti formativi multimediali e interattivi (ad esempio L.O. – Learning Objects) e l'erogazione di corsi online;
- l'organizzazione di seminari e convegni;
- la progettazione e l'erogazione di master volti a formare nuove figure professionali richieste dal mercato e a garantire un facile inserimento di inoccupati e disoccupati nel mondo del lavoro.

IGEAM Academy svolge, inoltre, attività strumentali e di supporto alla formazione e alla ricerca scientifica e tecnologica, con specifico riguardo:

- alla promozione e al sostegno finanziario ad attività didattiche, formative e di ricerca;
- alla promozione e allo svolgimento di attività integrative e sussidiarie alla didattica, alla formazione e alla ricerca;
- alla promozione ed attuazione di iniziative a sostegno del trasferimento dei risultati della ricerca, della creazione di nuova imprenditorialità originate dalla ricerca, della valorizzazione economica dei risultati delle ricerche, anche attraverso la tutela brevettale;
- all'attuazione di analisi di contesto, di rilevazione dei fabbisogni formativi delle aziende, di bilancio di competenze dei lavoratori, alla valutazione, al monitoraggio e alla rendicontazione delle attività formative;
- al supporto all'organizzazione di stage e di tirocini.
- alla realizzazione di incubatori di impresa e al supporto delle piccole e medie imprese e di nuova imprenditorialità.

IGEAM Academy infine svolge:

- attività di monitoraggio, valutazione e assistenza tecnica a Enti di diritto pubblico e privato nell'ambito di attività, interventi o operazioni finanziate da risorse di origine locale, regionale, nazionale e comunitaria;
- attività di comunicazione attraverso campagne integrate di opinione, gestione di uffici stampa, di eventi e quanto altro necessario in questo ambito.
- Attività di educazione ambientale e programmi didattici integrati.

3. LE RISORSE UMANE

IGEAM Academy considera il proprio capitale umano come una risorsa strategica sulla quale investire costantemente. La Direzione pertanto ha identificato come impegno primario il mantenimento di una struttura organizzativa adeguata alle proprie esigenze, competente e consapevole di quanto il proprio ruolo possa incidere sul raggiungimento degli obiettivi definiti.

La Direzione ha definito il proprio organigramma ed ha assegnato compiti e responsabilità secondo quanto riportato nel funzionigramma di seguito.

FUNZIONI	COMPITI E RESPONSABILITÀ
<p>Responsabile del processo di Direzione/Direttore di sede</p> <p>Piero Santantonio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; ▪ Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; ▪ Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; ▪ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; ▪ Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane; ▪ Pianificazione e gestione delle risorse locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; ▪ Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura; ▪ Gestione del Sistema di Qualità inerente tutti i processi; ▪ Definizione e gestione dei rapporti con le banche e gli istituti di credito ▪ Rapporti con le società controllanti, partecipanti, controllate e partecipate
<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni / Responsabile Operativo</p> <p>Andrea De Fazio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale; ▪ Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo; ▪ Definizione della strategica formativa; ▪ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; ▪ Gestione della qualità inerente il processo. ▪ Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale; ▪ Controllo di gestione economica e strutturale globale aziendale

FUNZIONI	COMPITI E RESPONSABILITÀ
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa Valerio Leotta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; ▪ Controllo economico; ▪ Rendicontazione delle spese; ▪ Gestione amministrativa del personale; ▪ Gestione della qualità inerente il processo; ▪ Responsabile acquisti e rapporti con i fornitori. ▪ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche e private e flussi di cassa;
Responsabile del processo di Progettazione Andrea De Fazio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progettazione di massima di un'azione corsuale ▪ Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale; ▪ Progettazione di un intervento individualizzato; ▪ Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Eleonora Cusano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinamento 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 ▪ Gestione della qualità inerente il processo; ▪ Individuazione del Responsabile di Progetto ▪ Pianificazione e progettazione esecutiva del servizio;
Responsabile del processo di Gestione della Qualità Valerio Tesse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione e aggiornamento delle procedure di qualità con il supporto dei Responsabili dei processi specifici; ▪ Gestione del monitoraggio degli standard di qualità; ▪ Diffusione degli standard di qualità; ▪ Adozione di opportune azioni migliorative a seguito della rilevazione di non conformità, di concerto con il Responsabile del processo di Direzione; ▪ Svolgimento di audit per la verificare dell'applicazione delle procedure aziendali e del rispetto della carta di qualità.

Segreteria didattica – organizzativa Francesco Fioretti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione organizzativa dei corsi di formazione: contatti con i docenti, approvvigionamento materiali didattici, prenotazione aule di formazione e coordinamento ausili didattici.
Docenti Piero Santantonio Andrea De Fazio Eleonora Cusano Laura Iacobone Valerio Leotta Valentina Caccavale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione; ▪ Erogazione della formazione; ▪ Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti; ▪ Gestione delle dinamiche d’aule.
Tutor Antonella Duccini	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Animazione e facilitazione dell’apprendimento individuale e di gruppo; ▪ Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento; ▪ Analisi dei bisogni individuali di assistenza all’insegnamento lavorativo; ▪ Relazioni operative con imprese, servizi per l’impiego, istituzioni, attori.
Responsabile di Progetto Eleonora Cusano Laura Iacobone Valerio Leotta Valentina Caccavale	<p>Project Management del singolo servizio, di cui si dettaglia, a titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizzazione operativa delle risorse umane, economiche e strumentali del singolo servizio; ▪ Organizzazione operativa della qualità inerente il processo; ▪ Gestione operativa delle relazioni e realizzazione di quanto già concordato con la committenza; ▪ Individuazione e gestione dei punti critici e delle scadenze del singolo servizio; ▪ Coordinamento e verifica delle attività d’aula e di stage del singolo servizio; ▪ Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.
Assistente di progetto Francesco Fioretti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenza e supporto ai Responsabili di progetto per lo svolgimento di tutte le attività di loro competenza.

4. LE RISORSE INFRASTRUTTURALI

IGEAM Academy garantisce che i locali e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei corsi siano conformi alle prescrizioni legislative in materia di sicurezza e igiene ambientale.

IGEAM Academy valuta le infrastrutture utilizzate secondo i parametri definiti dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale all'interno della Tabella B (Risorse strutturali ed infrastrutturali) prevista dal decreto n. 166 del 25/05/2001, e dal D.Lgs. 81/08.

5. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

IGEAM Academy si impegna nei confronti della committenza e dei beneficiari dei servizi formativi offerti al rispetto dei presenti standard di qualità dichiarati e a loro monitoraggio e rendicontazione con cadenza annuale.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Grado di specializzazione aziendale	% di fatturato derivante dalla formazione sul volume d'affari	=> 51% del totale	Dati derivanti dal Bilancio d'esercizio
Grado di specializzazione aziendale	% di investimenti in comunicazione e innovazione tecnologica sul fatturato in formazione	=> 0,05	Dati derivanti dal Bilancio 'esercizio
Efficienza	Rapporto tra ore utenti rendicontati su ore utenti finanziati	=>0,7	Rendicontazione dei progetti finanziati
Efficienza	Rapporto tra costo uomo rendicontato su costo uomo finanziato	=< 1	Rendicontazione dei progetti finanziati
Efficacia	% di utenti a fine corso sottoposti al questionario	83%	Questionario di Gradimento
Efficacia	% di utenti qualificati che hanno risposto al questionario	75%	Questionario di Gradimento
Investimenti sul Capitale Umano	% di dipendenti che hanno usufruito di formazione	70%	Verifica rispetto al Piano di formazione definito in sede di i

			riesame della direzione
Analisi delle esigenze di mercato	Numero di progetti da finanziare presentati	Almeno 2 all'anno	Verifica del numero di progetti presentati
Customer Satisfaction	Qualità delle infrastrutture di accoglienza	75%	Questionario di Gradimento
Customer Satisfaction	Qualità del materiale didattico	75%	Questionario di Gradimento
Customer Satisfaction	Qualità del docente	75%	Questionario di Gradimento
Richieste di informazioni	Media del numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione della richiesta e quella di invio della risposta	10 giorni	Il presente dato sarà verificato in sede di audit interno da parte del Responsabile Qualità
Miglioramento del Sistema Qualità	Tempo medio di gestione delle Non conformità	7 giorni	Verifica sistematica dei tempi di chiusura delle Non Conformità
Reclami	Tempo medio di risposta ai reclami	3 giorni	Il presente dato sarà verificato in sede di audit interno da parte del Responsabile Qualità

6. COMUNICAZIONE

Igeam Academy intende garantire canali di comunicazione semplici e diretti con tutte le parti interessate che abbiano la necessità di richiedere informazioni o vogliano presentare reclami. Qualsiasi comunicazione sia essa un reclamo, un suggerimento o una richiesta di informazioni può essere presentata direttamente al Responsabile del processo di erogazione dei servizi o inviata via e-mail a academy@igeam.it o via fax al n. 0666991310.

Igeam Academy si impegna a fornire una risposta nel rispetto degli standard di qualità fissati.

La presente Carta della qualità verrà aggiornata ogni qualvolta vi sia una modifica dei servizi erogati e nel caso in cui a seguito di suggerimenti o segnalazioni vengano apportati dei miglioramenti al Sistema Qualità aziendale.

Infine la Direzione aziendale si impegna a diffondere la presente Carta attraverso la sua pubblicazione sul sito internet la sua presenza presso le aule formative e la consegnata a tutti gli utenti in sede di proposta e/o iscrizione ai servizi. Igeam Academy si impegna 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.

Roma, 5 gennaio 2018

Il Responsabile
Gestione Qualità
Valerio Tesse



Il Responsabile
del processo di Direzione
Piero Santantonio

