



CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ed.1 rev. 1 del 30 marzo 2009

MULTIMEDIA DEVELOPMENT & TRAINING srl

Via Prati Fiscali 201 - 00141 Roma

Tel. 06.98.38.62.04

www.mdtformazione.it – segreteria@mdtsas.it

1.0 INTRODUZIONE

La presente Carta della Qualità dell'Offerta Formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standards 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 di Gestione per la Qualità.

La Società "MDT s.r.l." di Roma è una struttura che opera nell'ambito dell'erogazione dei Servizi Formativi. La "MDT s.r.l.", di seguito menzionata per semplicità di esposizione anche come MDT, risulta identificata dai seguenti parametri di riferimento:

Ragione Sociale	MDT s.r.l.
Amministratore Unico	Marco Casadio
Sede Operativa	via dei Prati Fiscali, 201
Sito Internet	www.mdtsas.it-www.mdtformazione.it

MDT (Multimedia Development & Training) s.r.l. è una società nata per operare specificatamente nel campo della formazione, mettendo a disposizione dei Clienti la propria esperienza per corsi di formazione e riqualificazione professionale, per utenti finali e specialisti.

La formazione tecnico - professionale è uno degli aspetti che maggiormente tocca le Imprese in quanto si assiste ad un'evoluzione dei macchinari e del software di gestione in un arco temporale molto basso; questo fa sì che il personale debba essere continuamente formato su nuovi software o macchinari, oppure debba essere aggiornato su nuove versioni degli stessi.

La formazione rappresenta l'elemento fondamentale per adeguare le risorse umane alle nuove tecnologie ed alle mutevoli esigenze del mercato. I corsi di formazione attengono ai più svariati percorsi formativi (linguaggi e sistemi operativi) e garantiscono l'acquisizione di capacità teoriche e le relative abilità tecnico - operative. Tutti gli interventi formativi sono realizzati con moderne metodologie didattiche e con l'uso di strumenti e tecnologie multimediali.

La MDT s.r.l. si propone sul mercato come società in grado di organizzare, dalla fase di ideazione a quella di realizzazione, cicli formativi complessi, sia su argomenti richiesti espressamente dal cliente, sia creando un catalogo o listino attraverso il quale offre all'esterno le proprie attività.

La MDT s.r.l. si presenta quindi come istituto formativo e di aggiornamento per tutti quei soggetti, giuridici e non, (pubblici e privati) che abbiano bisogno di acquisire delle conoscenze in ambito professionale, con particolare riferimento al mondo informatico ed ambientale.

La sede della MDT s.r.l. è formata da tre aule informatizzate, ciascuna delle quali composta da almeno 12 postazioni multimediali per i discenti più una postazione docente, tutte collegate in rete e collegate ad Internet mediante una linea ADSL dedicata ad alta velocità.

2.0 Politica della Qualità

La Direzione della “MDT s.r.l.” ha definito la Politica Aziendale per la Qualità mediante linee strategiche di lungo periodo, che possono essere così brevemente riassunti:

- a) Assumere impegni specifici per il soddisfacimento dei requisiti comunicati ai clienti/utenti, nonché assicurare un miglioramento continuo dell’efficacia del Sistema di Gestione della Qualità
- b) Strutturare la politica per la qualità in modo tale da poter essere esaminata annualmente, specialmente nella definizione degli obiettivi per la qualità
- c) Comunicare la politica aziendale per la qualità sia al personale che ai clienti/utenti, attraverso gli strumenti ed i mezzi di comunicazione più idonei alla specificità del caso
- d) Considerare i Fornitori (che nel caso della MDT risultano essere essenzialmente docenti) come partners essenziali, insieme ai quali poter lavorare in modo tale da raggiungere obiettivi che soddisfino entrambi e garantiscano una crescita reciproca.

MDT è una Società che opera nel campo della formazione, la cui missione è la *Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione*. I servizi formativi di MDT sono rivolti sia a personale disoccupato, che a personale occupato che intende perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa, la finalità ultima della soddisfazione viene pertanto individuata nel trasferimento di conoscenze e capacità a beneficio dei clienti.

MDT s.r.l. ha sviluppato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 al fine di attuare sistematicamente e raggiungere i seguenti obiettivi strategici:

- mantenere la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 del Sistema di Gestione per la Qualità presso un ente di certificazione accreditato SINCERT oppure aderente al MultiLateral Agreement (MLA);
- tenere sotto controllo tutte le attività ordinarie e straordinarie che implicano la sopravvivenza e l’espansione dell’azienda in particolar modo attraverso la crescita professionale di tutto il personale interno cui viene richiesto un contributo in termini di partecipazione e collaborazione alla vita e alle problematiche societarie;
- una volta ottenuta la certificazione si vuole inserire l’azienda all’interno degli albi dei fornitori qualificati di primari enti pubblici e aziende leader di mercato;
- mantenere l’accreditamento presso la Regione Lazio di MDT quale sede formativa regionale;
- pianificare, agire, verificare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità come mezzo per il miglioramento continuo dei servizi a beneficio del cliente;
- assicurare al cliente l’erogazione di un servizio conforme ai requisiti documentati con chiarezza e sottoscritti dal cliente stesso;
- comunicare ai fornitori requisiti documentati chiari e rigorosi al fine di ottenere un reciproco beneficio attraverso una cosciente assunzione di responsabilità da parte di MDT e del fornitore;
- migliorare l’immagine dell’azienda e la soddisfazione professionale dei responsabili e del personale di MDT;
- tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali supporti fondamentali all’erogazione dei corsi di formazione.

Questa politica verrà riesaminata almeno annualmente durante il Riesame da parte della Direzione.

3.0 Organizzazione e Responsabilità

La Direzione della MDT garantisce la fornitura di risorse necessarie per attuare, mantenere e migliorare l'efficacia del Sistema Qualità, allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti/utenti.

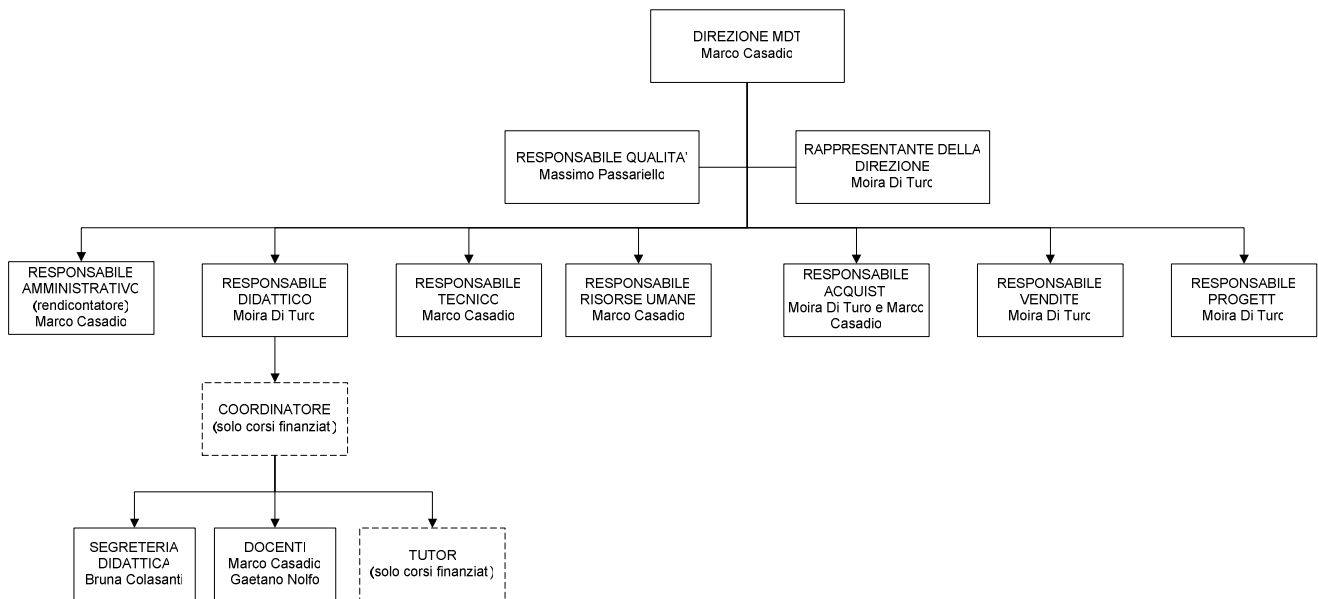
Le risorse sono adeguate per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, sia a livello generale che a livello di ogni singolo processo.

La Direzione della MDT promuove piani per lo sviluppo delle risorse nei seguenti settori:

- risorse umane (con eventuale ricorso a professionisti esterni)
- risorse materiali in generale

Per le aree di attività descritte nella parte introduttiva della presente Carta MDT dispone di professionalità e competenze adeguate alla loro progettazione, gestione e controllo. Utilizza attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati e dispone di aule dedicate alle attività formative. All'avvio di ogni attività si impegna a consegnare ai partecipanti copia della carta della Qualità, la documentazione riguardante il servizio offerto, tutte le modalità di accesso e valutazione finale comunicandone l'esito

ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO DI MDT S.R.L.



La Direzione ha definito l'autorità, le responsabilità, i rapporti, di tutte le funzioni, comprese quelle della Direzione descritte nel seguito:

DIREZIONE MDT

RESPONSABILITÀ	La Direzione di MDT è il rappresentante legale della società e per questo la rappresenta in tutte le sedi ufficiali e gli atti legali
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ definisce la politica e gli obiettivi per la qualità; ▪ approva la documentazione del sgq ▪ fornisce adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi preposti ▪ effettua i riesami periodici del sgq; ▪ analizza i dati provenienti dalle indagini sulla soddisfazione del cliente, l'andamento dei processi e dei corsi, la gestione e la valutazione dei fornitori; ▪ approva promuove e verifica le azioni di miglioramento continuo e le modifiche al sgq a seguito del riesame ▪ tutela e protegge la proprietà del cliente

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

RESPONSABILITÀ	Il Rappresentante della Direzione è responsabile dell' applicazione e del mantenimento del SGQ.
COMPITI	<p>In particolare egli deve avere esplicita delega ed autorità per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ assicurare che il sgq venga attuato e rispettato costantemente in tutti gli aspetti della vita aziendale ▪ riferire alla direzione sull'andamento del sgq al fine di promuovere il miglioramento ▪ costituire il punto di riferimento per il sgq per la direzione ▪ assicurare la consapevolezza dei requisiti dei clienti/utenti presso tutte le funzioni di mdt ▪ assicurare la predisposizione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi del sgq ▪ collabora ai riesami da parte della direzione

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ

RESPONSABILITÀ	rgq ha la responsabilità di tenere sotto controllo della documentazione del sgq, nonché la misurazione, l'analisi e il miglioramento del sgq
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ collabora con la direzione per la definizione o ridefinizione del SGQ ▪ redige e modifica e verifica, coordinando le altre funzioni di MDT, la documentazione del SGQ ▪ distrugge o segna come obsoleta la documentazione nella revisione non aggiornata. ▪ distrugge le registrazioni trascorsi 3 anni dalla loro redazione ▪ tiene sotto controllo il cd-rom contenente copia dei documenti del SGQ ▪ redige la lista della documentazione qualità ▪ collabora ai riesami da parte della direzione ▪ predisporre il piano delle verifiche ispettive interne del sistema qualità tale da mantenere il controllo costante della sua applicazione in tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla qualità ▪ attua il piano delle verifiche ispettive interne del sistema qualità mediante conduzione delle verifiche stesse e stesura dei rapporti di verifica ispettiva ▪ individua e mantiene un sistema di misurazioni interne atto a verificare la conformità del sistema ai requisiti e a prevenire eventuali non conformità, garantendo il raggiungimento degli obiettivi aziendali ▪ coordina la tenuta sotto controllo delle non conformità e l'attuazione di azioni correttive e preventive. ▪ richiede ai responsabili di funzione l'attuazione di azioni correttive o preventive a seguito di riconosciute non conformità o non conformità potenziali ▪ verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e preventive effettuate e redige le registrazioni di tali verifiche ▪ effettua il monitoraggio e la misurazione dei processi

RESPONSABILE DIDATTICO

RESPONSABILITÀ	gestione del processo di erogazione dei corsi di formazione e collaborazione ai riesami da parte della direzione
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redige, modifica e verifica, in collaborazione con rgq, la documentazione del sqg di sua competenza ▪ redige e archivia le registrazioni afferenti alla sua attività ▪ seleziona docenti per i corsi di formazione ▪ seleziona le aule nelle quali hanno luogo i corsi di formazione ▪ determina i requisiti dei corsi di formazione ▪ può indire una riunione di coordinamento tra i docenti di un corso ▪ seleziona e iscrive gli alunni ai corsi ▪ ove necessario provvede alle sostituzioni dei docenti ▪ compila e tiene sotto controllo il registro del corso ▪ tiene sotto controllo l'attività di erogazione dei corsi (soddisfazione del cliente e apprendimento in itinere) ▪ analizza i dati sulla soddisfazione del cliente pervenuti attraverso la compilazione dei questionari ▪ redige la convenzione tra mdt e la società ospitante per lo stage ▪ redige il progetto formativo per lo stage ▪ apre a beneficio dell'alunno che effettua lo stage la posizione assicurativa contro gli infortuni ▪ nomina il tutor interno a mdt per monitorare nel tempo l'andamento dello stage ▪ valuta le relazioni di fine stage redatte dagli alunni vincolanti il rilascio dell'attestato ▪ valida le singole giornate formative e il corso intero ▪ valida gli stage effettuati dagli alunni ▪ attua le azioni correttive e preventive nelle attività di sua competenza a seguito delle non conformità o non conformità potenziali riscontrate

RESPONSABILE RISORSE UMANE

RESPONSABILITÀ	gestire la qualifica e la formazione del personale aziendale
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redige, modifica e verifica, in collaborazione con rgq, la documentazione del sqg di sua competenza ▪ redige e archivia le registrazioni afferenti alla sua attività ▪ redige i criteri di qualifica del personale. ▪ si occupa delle attività di qualifica, valutazione e selezione del personale ▪ programma le attività di formazione e addestramento del personale ▪ raccoglie ed aggiorna la documentazione relativa alla formazione ed all'addestramento del personale ▪ collabora ai riesami da parte della direzione ▪ attua le azioni correttive e preventive nelle attività di sua competenza a seguito delle non conformità o non conformità potenziali riscontrate

RESPONSABILE ACQUISTI

RESPONSABILITÀ	qualificare, valutare e selezionare i fornitori (docenti)
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redige, modifica e verifica, in collaborazione con rgq, la documentazione del sqg di sua competenza ▪ redige e archivia le registrazioni afferenti alla sua attività ▪ qualifica e valuta i docenti ▪ redige il registro docenti qualificati ▪ richiama per iscritto ed eventualmente squalifica i docenti che compromettono la qualità dei corsi ▪ collabora ai riesami da parte della direzione ▪ attua le azioni correttive e preventive nelle attività di sua competenza a seguito delle non conformità o non conformità potenziali riscontrate

RESPONSABILE VENDITE

RESPONSABILITÀ	riesaminare i requisiti dei corsi ed attivare canali di comunicazione con il cliente compresa la ricezione dei reclami
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redige, modifica e verifica, in collaborazione con rgq, la documentazione del sqq di sua competenza ▪ redige e archivia le registrazioni afferenti alla sua attività ▪ riesamina tutti i programmi didattici anche per verificare la capacità di mdt di soddisfarne i requisiti ▪ raccoglie e registra i reclami ▪ risponde ai reclami ▪ apre una nc nel caso in cui il reclamo sia fondato ▪ collabora alla redazione delle richieste di iscrizione ▪ collabora ai riesami da parte della direzione ▪ attua le azioni correttive e preventive nelle attività di sua competenza a seguito delle non conformità o non conformità potenziali riscontrate

RESPONSABILE DEI PROGETTI

RESPONSABILITÀ	progettare i corsi di formazione
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redige, modifica e verifica, in collaborazione con rgq, la documentazione del sqq di sua competenza ▪ redige e archivia le registrazioni afferenti alla sua attività ▪ riesamina gli elementi in ingresso alla progettazione e conserva le registrazioni ▪ coordina le attività di riesame e verifica della progettazione dei corsi di formazione ▪ verifica la disponibilità di risorse per l'erogazione dei corsi ▪ approva i progetti didattici ▪ provvede alla validazione formale dei progetti didattici ▪ tiene sotto controllo il registro dei progetti didattici ▪ collabora ai riesami da parte della direzione ▪ attua le azioni correttive e preventive nelle attività di sua competenza a seguito delle non conformità o non conformità potenziali riscontrate

RESPONSABILE TECNICO

RESPONSABILITÀ	gestire i fornitori tecnici, le infrastrutture e gli ambienti di lavoro
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gestisce le infrastrutture dedicate alle attività formative ▪ redige l'inventario delle infrastrutture didattiche ▪ stabilisce i dati di acquisto per i beni da approvvigionare ▪ seleziona i fornitori aziendali (non docenti) ▪ redige il registro dei fornitori qualificati (non docenti) ▪ gestisce il contratto di acquisto ▪ collabora alla progettazione dei corsi ▪ collabora alla comunicazione con il cliente e alla ricezione dei reclami

Segreteria Didattica

RESPONSABILITÀ	supportare i responsabili nell'espletamento dei loro compiti
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ protocolla la documentazione di origine esterna ▪ verifica la conformità dei prodotti approvvigionati ai requisiti di approvvigionamento ▪ riceve la documentazione didattica dal docente ▪ collabora con rd per la compilazione del registro del corso ▪ effettua il backup delle registrazioni elettroniche ▪ esegue l'analisi dei dati ▪ collabora ai riesami da parte della direzione ▪ redige i verbali del riesame da parte della direzione

DOCENTE (SENIOR E JUNIOR)

RESPONSABILITÀ	erogare le lezioni dei corsi di formazione
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ firmare la lettera di incarico ▪ supportare rp nella progettazione dei corsi di formazione ▪ tenere le lezioni nei giorni e nei luoghi stabiliti dal programma didattico ▪ consegnare alla segreteria di mdt la documentazione didattica relativa agli argomenti delle lezioni entro 7 giorni dalla data concordata per l'inizio della docenza. ▪ predisporre i questionari di apprendimento in itinere per le lezioni di sua competenza da consegnare agli studenti nei momenti indicati nel programma didattico ▪ restituire le valutazioni dei test alla segreteria di mdt entro lo stesso giorno dalla compilazione dei questionari. unitamente ai questionari di verifica devono essere consegnati alla segreteria di mdt anche un documento contenente i metodi e i criteri di valutazione ▪ somministrare i questionari di soddisfazione del cliente nei periodi stabiliti dal programma didattico

Tutor

RESPONSABILITÀ	supportare i responsabili nell'espletamento dei loro compiti
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ realizzazione di interventi di socializzazione e/o sviluppo del clima d'aula. ▪ realizzazione di interventi di potenziamento delle competenze trasversali e per l'apprendimento dei partecipanti ▪ realizzazione di interventi di diagnosi individuale e/o di gruppo degli ostacoli all'apprendimento e supporto con azioni di empowerment ▪ realizzazione di interventi di self assessment assistiti. ▪ identificazione di suggerimenti migliorativi dell'intervento e dei processi di apprendimento dei partecipanti a supporto del coordinatore e dei docenti.

COORDINATORE del corso

RESPONSABILITÀ	supportare i responsabili nell'espletamento dei loro compiti
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ partecipazione all'attività di rilevazione del fabbisogno e di progettazione in qualità di tecnico di settore/area. ▪ negoziazione con la direzione delle risorse economiche, strumentali e professionali necessarie per la realizzazione delle attività, sulla base del sistema di vincoli e risorse predefiniti da piani, progetti e normative. ▪ programmazione dei diversi apporti professionali (analisti - progettisti, formatori, tutors, orientatori) e loro coordinamento informativo - organizzativo. ▪ fronteggiamento e risoluzione delle variazioni, in corso d'opera, relative alla realizzazione del programma ed all'utilizzo delle risorse. ▪ realizzazione degli interventi di monitoraggio, anche didattico-formativo delle azioni e dei programmi avvalendosi di modalità procedure e strumenti predefiniti dalla direzione o elaborati in proprio. ▪ individuazione delle criticità e definizione di strategie di compensazione ▪ gestione del budget in conformità alla normativa dei soggetti finanziatori . ▪ compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (RENDICONTATORE)

RESPONSABILITÀ	supportare i responsabili nell'espletamento dei loro compiti
COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinamento e controllo sulle operazioni relative a ▪ raccolta ed elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati economico finanziari necessari per la gestione organizzativa e finanziaria. ▪ tenuta della contabilità generale, della contabilità clienti e fornitori, della tesoreria, delle operazioni bancarie ▪ programmazione e controllo della gestione degli adempimenti contabili, fiscali e civilistici ▪ gestione delle relazioni con gli interlocutori interni ed esterni interessati ai vari adempimenti contabili ed amministrativi ▪ coordinamento e super visione delle operazioni relative a predisposizione del budget previsionale e dei documenti di bilancio analisi dei fabbisogni di cassa e programmazione dei flussi finanziari ▪ presidio del sistema di controllo di gestione per progetti e per centri di costo ▪ analisi degli investimenti e della redditività ▪ redazione del bilancio consuntivo secondo le norme civilistiche e contabili vigenti ▪ reporting alla direzione della sede formativa ▪ coordinamento e supervisione sulle operazioni relative alla compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto ▪ predisposizione alle relazioni finanziarie di fine attività e trasmissione dei dati rendicontati ai soggetti finanziatori

4.0 FATTORI DI QUALITA' E INDICATORI

Di seguito sono descritte le attività di monitoraggio, valutazione dei dati e conseguente miglioramento in relazione agli input di tali rilevazioni di dati.

Le fasi di detto processo valutativo tendente al continuo miglioramento dell'erogazione del servizio, si realizzano come segue:

1. Pianificazione
2. Misurazioni e monitoraggi
3. Gestione delle Non Conformità
4. Analisi dei dati
5. Miglioramento

Oltre ai parametri monitorati periodicamente, la Direzione MDT provvede a tener sotto controllo differenti parametri per definire in maniera più approfondita e particolare l'andamento nel tempo dell'azienda. Tali indici sono i seguenti:

- Soddisfazione cliente;
- Non conformità interne per monitorare il processo operativo;
- Non conformità fornitore per monitorare l'efficienza dei fornitori e tenere sotto controllo il processo approvvigionamento;
- Reclami cliente per monitorare le cause di insoddisfazione;

Le attività di monitoraggio e valutazione sono fatte sulle prestazioni del sistema ed includono le seguenti attività:

- Soddisfazione del cliente;
- Verifiche Interne (Audits);
- Monitoraggio dei processi e del servizio;
- Impiego delle tecniche statistiche e analisi dei Dati;
- Azioni correttive preventive e di miglioramento.

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

- analisi dei reclami cliente;
- questionari di gradimento;

Tutti i reclami provenienti dai clienti sono verificati su apposita documentazione o su apposito modulo a disposizione di tutti i clienti e prontamente comunicati alla direzione. Per i corsi di formazione i questionari vengono distribuiti a tutti i corsisti, all'inizio, a metà ed a termine del percorso formativo e comunque ogni volta si renda necessario in funzione delle esigenze di progetto.

I dati sono raccolti a fine corso, e sono riassunti in apposite tabelle redatte sulla base dei criteri utilizzati. Dall'analisi possono emergere azioni correttive e preventive o di miglioramento nell'ottica di una sempre maggiore soddisfazione del cliente.

Le verifiche interne sono realizzate come di seguito riportato:

- La Direzione in sede di Riesame del Sistema pianifica le verifiche. Ogni elemento/processo del sistema viene verificato almeno una volta l'anno.
- Una settimana prima della verifica interna programmata si informano i diretti interessati sul giorno della verifica mediante comunicazione scritta.
- L'incaricato esegue la verifica ispettiva come da programma verificandone l'efficacia e l'efficienza del sistema qualità aziendale.

- In caso di non conformità e/o osservazioni riscontrate durante la verifica ispettiva registra il tutto sull'apposita check list.
- Vengono documentate sul Rapporto di non conformità le deviazioni riscontrate durante la verifica ispettiva e verifica la necessità di introdurre azioni correttive e/o preventive.
- Distribuzione del rapporto finale della verifica interna.
- La verifica successiva consiste in un controllo delle attività svolte per la correzione delle non conformità ed i relativi risultati. L'efficacia dell'azione verrà riportata sul modulo apposito.
- La check list della verifica ispettiva, il rapporto finale, vengono archiviati in appositi classificatori e conservati per un periodo minimo di 2 anni.

Per verificare l'efficacia dei processi nei Percorsi Formativi MDT ha organizzato le attività individuando i processi primari e quelli secondari di supporto (spesso trasversali ai primi) definendo gli indicatori e le misure necessarie ad assicurare il controllo della capacità dei singoli processi di conseguire gli obiettivi pianificati. Durante lo svolgimento di ogni singolo processo i vari responsabili hanno il compito di monitorarne 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 vengono eseguiti durante la erogazione del servizio si distinguono in:

- controlli documentali sui materiali per verificare la corrispondenza con quanto arrivato e quanto descritto nei documenti d'accompagnamento e ordini d'acquisto, controlli visivi per verificare l'integrità del prodotto.
- Controlli in entrata per i servizi o beni acquistati
- Valutazione e controlli finali delle attività formative:
- Verifiche in itinere ed avanzamento delle attività formative.
- Valutazione ex-post dei servizi formativi svolti.
- Verifica delle presenze.
- Verifica delle risorse impiegate, valutazione del grado di soddisfazione degli utenti attraverso:
 1. · raggiungimento degli obiettivi;
 2. · utilità e chiarezza dei contenuti;
 3. · materiale didattico;
 4. · metodologie utilizzate, apprendimenti;
 5. · organizzazione;
 6. · prestazioni del docente;
 7. · grado di soddisfazione complessivo;

Tutte le situazioni non conformi che vengono rilevate durante le fasi di acquisizione e gestione ordini, le attività di erogazione corsi, e in ogni altra fase di erogazione del servizio al Cliente sono prontamente registrate e gestite al fine di evitare che servizi non conformi alle specifiche possano essere rilevati direttamente dal Cliente.

L'esito di tali attività viene formalizzato dalla Funzione Responsabile della gestione della non conformità su apposito verbale e oltre alla gestione immediata si prende in esame lo storico della non conformità al fine di prestare particolare attenzione agli andamenti o tendenze ed individuarne tempestivamente opportune azioni Correttive o Preventive. Particolari tendenze negative e quindi critiche vengono portate a conoscenza della Direzione durante le relazioni periodiche e sottolineate in fase di riesame del Sistema al fine di rivalutare eventualmente gli obiettivi prefissati e la necessità di risorse.

Le analisi effettuate forniscono informazioni in merito a:

- soddisfazione del Cliente;
- conformità ed efficienza dei Servizi offerti al Cliente;
- andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive;
- la soddisfazione interna e di tutte le parti interessate.

Tali analisi rappresentano i dati per il Riesame del Sistema di gestione per la Qualità da parte della Direzione la quale, in base ai traguardi prestabiliti, individua le aree per il miglioramento ed i possibili benefici sia per tutte le funzioni interne che esterne. I dati uscenti da tali analisi opportunamente verificati diventano elementi in entrata per i processi di miglioramento.

MDT sviluppa piani di azione per il continuo miglioramento dei processi aziendali. Gli strumenti attraverso i quali l'azienda persegue e attua tale obiettivo sono:

- la Politica della Qualità
- gli obiettivi espressi nei piani di miglioramento
- i risultati delle Verifiche interne e esterne
- i dati aziendali
- le azioni correttive e preventive
- il riesame del Sistema di Gestione

Le attività di miglioramento vengono identificate, pianificate, rese esecutive dalle funzioni di volta in volta coinvolte e verificate nella sua efficacia dal Responsabile Gestione Qualità.

Per tenere sotto controllo tutti i processi relativi alle attività di formazione sono stati individuati degli indicatori che vengono di seguito riportati:

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità	Verifica
Assicurare un'efficace gestione del Sistema Qualità ed individuare opportunità di miglioramento	Numero totale di non conformità rilevate	< 10	Rilevazione delle non conformità
	Numero non conformità rilevate nel corso di Verifiche	< 3	Rilevazione delle non conformità
	Numero Azioni Correttive/Preventive intraprese	> 5	Rilevazione delle Azioni adottate
	N. Giorni per attuazione azioni correttive	< 5	Rilevazione dei tempi di intervento
	Quest. Soddifaz. ricevuti/ Quest. Soddifaz. Consegnati	> 80%	Rilevazione del numero di questionari consegnati
Assicurare un'efficace gestione dei reclami	Numero di reclami /anno	= 0	Rilevazione numero di reclami pervenuti
	Tempo di risposta al reclamo	< 2 gg	Rilevazione tempi di risposta
Migliorare l'efficacia e l'efficienza della gestione delle attività inerenti il processo di Progettazione e Gestione ed Erogazione delle attività formative	N° di iscrizioni ai corsi a catalogo	> 25%	Rilevazione del numero di iscrizioni
	Partecipazione a gare pubbliche Iscrizione Albo Fornitori	> 10%	Rilevazione del numero di gare e schede di iscrizione ad Albi Fornitori
	Esclusione da gare pubbliche per errori di progettazione	= 0	Rilevazione della documentazione afferente
	Nuovi corsi a catalogo/anno	> 2	Rilevazione delle schede di progetto
	Grado di soddisfazione espresso dal Cliente	< 85%	Rilevazione e valutazione delle tabelle

Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti ai processi relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature	N. Reclami a Fornitore/Anno	<10	Rilevazione delle schede di reclamo
	N° interventi per manutenzione straordinaria	<5	Rilevazione delle schede di intervento
	N° di giorni per fermo macchina	<1	Rilevazione delle schede di intervento
	N° di Non Conformità legate a carenze di risorse	<2	Valutazione delle NC
	Rescissione anticipata del contratto da parte delle Risorse	< 1%	Valutazione dei documenti afferenti
	N° di Non Conformità causate da carenze di competenza e/o comunicazione	<1%	Valutazione delle NC
	Rispetto del Piano di Formazione	> 95%	Rilevazione del Piano di Formazione

La Direzione della MDT rende evidente il suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel continuo miglioramento della sua efficacia attraverso le seguenti attività:

- a) Definizione delle linee di politica per la Qualità
- b) Definizione degli obiettivi per la Qualità;
- c) Il riesame almeno annuale del SGQ;
- d) L'assicurazione di adeguate risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi preposti;

In particolare la Direzione della MDT s.r.l. stabilisce le direttive per la qualità applicate per:

- eseguire e controllare le attività di progettazione ed erogazione della formazione;
- assicurare che gli effetti delle attività di erogazione della formazione siano conformi alle politiche MDT, e ne rispettino i relativi obiettivi ed i traguardi programmati;
- assicurare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni a tutti i livelli

La Direzione della MDT assicura che i requisiti e le aspettative dei clienti/utenti siano sempre considerate nella pianificazione ed attuazione delle attività, allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti/utenti stessi. Questo obiettivo viene garantito tramite:

- la chiara comprensione dei requisiti del cliente, al fine di ottenere profili professionali qualificati ed aumentare le possibilità concrete di impiego;
- l'impegno del Responsabile Progetti di trasformare i requisiti formativi richiesti in specifiche di servizio erogato, senza trascurare il vero obiettivo finale, e cioè l'incremento ed il miglioramento delle attività formative;

Inoltre la soddisfazione dei clienti/utenti viene misurata periodicamente attraverso:

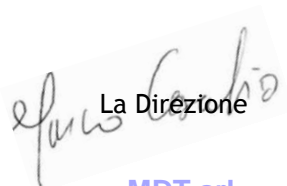
- la somministrazione di appositi questionari relativi alla soddisfazione dei clienti/utenti durante l'erogazione dei corsi di formazione;
- la valutazione almeno annuale dei reclami pervenuti;
- l'analisi dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti/utenti (questionari e reclami), che viene utilizzata per il Riesame della Direzione.

5.0 UTENZE SPECIALI

Al fine di rendere efficace l'interventi formativo rivolto alle utenze speciali, la Direzione si impegna a garantire contatti periodici con i servizi sociali, le associazioni di volontariato e le cooperative sociali

6.0 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

La diffusione della presente Carta, della politica e degli obiettivi può avvenire tramite comunicazioni scritte, affissione in bacheca aziendale, rete informatica, disponibilità nelle aule e in segreteria, formazione e riunioni periodiche. Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità viene diffusa al pubblico, viene revisionata annualmente attraverso le modalità descritte al punto 4.0 e tali revisioni sono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.



La Direzione

MDT srl
Via Prati Fiscali 201
00141 Roma