



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa



### **MANPOWER FORMAZIONE SRL-**

Sede legale

Via Rossini, 6/8  
20122 MILANO

Sedi Operative		
<b>Ancona,</b> via primo Maggio 142/b	<b>Bari,</b> via Amendola, 170/b	<b>Bologna ,</b> Via della Ferriera 4
<b>Catania,</b> via San Giorgi 47/49	<b>Firenze,</b> via Cavour,105-109	<b>Maranello,</b> via Colombo 22
<b>Milano ,</b> Via Rossini 6/8	<b>Napoli,</b> via Sanfelice 27	<b>Pescara,</b> Piazza Troilo 25-26
<b>Potenza,</b> via Marconi ,192	<b>Roma,</b> Viale Manzoni, 22	<b>Terni,</b> Piazza Tacito 4-5
<b>Torino,</b> Corso Turati, 53	<b>Vicenza ,</b> via Verdi,22	



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

### INDICE

<b>1.1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2.0 LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>4</b>
2.1. <i>La politica della qualità</i>	<b>4</b>
<b>3.0. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	<b>5</b>
3.1. <i>Area attività</i>	<b>5</b>
3.2. <i>Dotazione risorse professionali</i>	<b>6</b>
3.3. <i>Dotazione risorse logistico professionale</i>	<b>11</b>
3.4. <i>Dichiarazione di impegno</i>	<b>12</b>
<b>4.0. LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>12</b>
4.1. <i>Fattori di qualità</i>	<b>12</b>
4.1.1. <i>Macro attività: pianificazione processi e costruzione offerta</i>	<b>12</b>
4.1.2. <i>Macro attività: progettazione e validazione progetti</i>	<b>13</b>
4.1.3. <i>Macro attività: produzione ed erogazione dei servizi</i>	<b>13</b>
4.2. <i>Indicatori di qualità</i>	<b>16</b>
4.3. <i>Strumenti di verifica</i>	<b>16</b>
<b>5.0. LIVELLO PREVENTIVO</b>	<b>17</b>
5.1. <i>Dispositivi di garanzia e tutele di committenti e beneficiari</i>	<b>17</b>
<b>6.0. CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	<b>18</b>
<b>7.0. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI</b>	
7.1.1. <i>Funzione: Responsabile del processo di direzione</i>	<b>20</b>
7.1.2. <i>Funzione: Responsabile dei processi economico - amministrativi</i>	<b>20</b>
7.1.3. <i>Funzione: Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</i>	<b>21</b>
7.1.4. <i>Funzione: Responsabile del processo di progettazione</i>	<b>21</b>
7.1.5. <i>Funzione: Responsabile del processo di erogazione dei servizi</i>	<b>21</b>



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

### 1.1 Premessa

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare al sistema committente / beneficiari gli impegni che Manpower Formazione srl assume 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).

Manpower Formazione srl è una struttura del Gruppo Manpower completamente dedicata ai servizi di Formazione per le imprese, per il Lavoro in somministrazione e i candidati alla ricerca di lavoro. Con una struttura di oltre 60 professionisti su tutto il territorio nazionale, Manpower Formazione offre un servizio di consulenza mirato a:

- soddisfare i fabbisogni di professionalità provenienti dalle Aziende
- rispondere alle richieste di occupabilità dei lavoratori

Manpower Formazione srl è organizzata territorialmente con una Sede Legale e Direzionale, e le 14 sedi distribuite sul territorio nazionale citate a pagina 1.

Nella Sede Direzionale si svolgono attività di gestione organizzativa della struttura societaria.

Nelle sedi Regionali si svolgono le attività formative, commerciali, di pianificazione e controllo dei prodotti formativi.

Più nello specifico:

- corsi rivolti a lavoratori somministrati, finanziati da Forma.Temp, richiesti da Manpower S.r.l. (Agenzia per il Lavoro). I corsi per lavoratori somministrati sono erogati solo ed esclusivamente per Manpower S.r.l.
- Formazione Aziendale;
- Formazione Finanziata (Bandi Pubblici);

La società eroga servizi di formazione sia aziendale sia *on demand*, rivolgendo la propria offerta al mercato delle imprese e degli enti pubblici e al mercato del lavoro in somministrazione.

In particolare le attività formative sono indirizzate a:

- candidati a missioni di lavoro in somministrazione di Manpower ApL;
- clienti e prospect del gruppo Manpower (sia aziendale che *on demand*);
- interventi finanziati da Bandi Pubblici (FSE, Fondi nazionali, regionali ed interprofessionali) nel campo della formazione e dello sviluppo delle risorse umane (interventi a bando).



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

### 2.0. LIVELLO STRATEGICO

#### 2.1. La politica della qualità

Mission e strumenti adottati: la mission di Manpower Formazione srl è ideare, progettare e realizzare la Formazione come l'ha sempre intesa: come veicolo attraverso il quale domanda e offerta s'incontrano, rispondendo alle esigenze degli specifici profili professionali espressi dalle aziende, realizzando e gestendo, anche attraverso il fondo Forma.Temp, interventi formativi mirati ad un'immediata operatività sulle competenze acquisite

Manpower Formazione srl ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti delle norme legislative cogenti e della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema è strutturato in modo tale da assicurare un' efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- a. l'identificazione dei processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività dell'Azienda;
- b. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali;
- c. la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- d. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.

L'Azienda ha determinato tutti i processi rilevanti ai fini della qualità dei servizi erogati e ne ha individuati gli input, gli output, le responsabilità, le interconnessioni, i parametri e gli indicatori tipici del processo stesso. Tali processi sono gestiti in accordo con le norme di riferimento e in accordo con quanto definito nella documentazione di Sistema.

Inoltre qualora la Società scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio finale, assicura il controllo di tali processi, mediante audit programmati e attraverso gli strumenti di controllo degli obiettivi e dei processi definiti nel presente manuale. L'affidamento di tali attività a società o professionisti esterni avviene formalizzando nell'incarico:

- le modalità di esecuzione del servizio;
- i controlli da effettuare;
- i documenti e le procedure di riferimento per l'esecuzione del servizio;
- le modalità di verifica di accettazione dei risultati.

La società dispone inoltre l'esecuzione di audit sui processi affidati presso gli stessi affidatari, che ne accettano contrattualmente l'esecuzione.

I processi che l'Azienda può affidare in outsourcing sono i seguenti:

- progettazione delle attività formative;
- progettazione e/o fornitura di materiali didattici;
- realizzazioni dei corsi;
- monitoraggio dei corsi (tutor / mentor corsi professionali e on the job).



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

Sempre in linea con gli obiettivi del Sistema per la Qualità, è prevista una selezione e valutazione dei fornitori, secondo criteri condivisi e in funzione del prodotto e servizio oggetto dell'approvvigionamento.

L'Azienda controlla regolarmente le forniture critiche ai fini della Qualità del servizio erogato; le forniture sottoposte a regolare controllo sono quelle relative a:

- attrezzature didattiche;
- servizi di manutenzione delle infrastrutture e attrezzature dell'Azienda;
- materiali didattici (testi, dispense, guide per esercitazioni, software applicativi per esercitazioni e simulazioni, prodotti per e-learning);
- prestazioni professionali di docenza;
- prestazioni professionali di progettazione formativa.

Gli elementi esaminati nei controlli sono:

TIPOLOGIA DI FORNITURA	ELEMENTI CONTROLLATI
Attrezzature didattiche	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funzionalità delle attrezzature</li></ul>
Servizi di manutenzione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tempestività degli interventi</li><li>• Efficacia degli interventi</li></ul>
Materiali didattici	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiarezza</li><li>• Completezza</li><li>• Aggiornamento</li></ul>
Prestazioni di docenza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiarezza espositiva</li><li>• Metodologie didattiche</li><li>• Preparazione specifica</li><li>• Rapporto con gli allievi</li></ul>
Prestazioni di progettazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percentuale di esiti positivi dei progetti presentati;</li><li>• Rispondenza del progetto ai requisiti;</li></ul>

### 3.0. LIVELLO ORGANIZZATIVO

*Informazione generali sui servizi formativi offerti*

3.1. Area attività: Manpower Formazione srl eroga diverse tipologie di servizi formativi:

1. Corsi di formazione rivolti al mercato aziendale articolati su:
  - corsi a catalogo
  - formazione finanziata (bandi pubblici);
  - corsi *on demand*
2. Corsi di formazione rivolti a lavoratori somministrati a tempo determinato:
  - Corsi Forma.Temp Base;
  - Corsi Forma.Temp Professionale;
  - Corsi Forma.Temp On-the-Job.
  - Formazione Continua
  - Formazione PAL TD



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

3. Corsi di formazione finanziati dal Fondo Forma.Temp per i lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato:
- Formazione di Riqualificazione
  - Formazione di Qualificazione
  - Formazione di Qualificazione in affiancamento
  - Formazione PAL TI
  - Formazione Accompagnamento alle PAL TI
  - Formazione per l'Occupabilità
  - Formazione Professionalizzante

Per i corsi di formazione a catalogo i requisiti sono determinati internamente sulla base delle analisi del mercato, degli indirizzi aziendali e delle politiche commerciali di gruppo.

4. Corsi rivolti a candidati disoccupati e/o svantaggiati
- Corsi di formazione continua
  - Corsi di riqualificazione

Per i corsi *on demand* i requisiti sono concordati con il cliente e formalizzati in un'offerta formativa in cui sono definiti in modo specifico obiettivi generali e formativi del corso, articolazione, metodologie e strumenti di verifica e valutazione dei risultati e relativi criteri di accettazione.

I corsi di formazione Forma.Temp nascono dall'esigenza del cliente della filiale Manpower e sono relativi a necessità di lavoratori formati sul prodotto/servizio di un'azienda specifica, oppure dall'esigenza rilevata dalla rete Manpower sulle figure professionali maggiormente richieste in un dato periodo sul territorio di propria competenza.

L'erogazione dei corsi rivolti a lavoratori somministrati è vincolata al rispetto dei regolamenti dell'organismo finanziatore (Forma.Temp), che sono esplicitati all'interno del Vademecum per la gestione di tali corsi e all'accordo quadro formalizzato tra Manpower S.r.l. Manpower Formazione srl, che definisce i rapporti fra le società per l'avvio, la realizzazione e la rendicontazione dei corsi.

Per i corsi connessi ad attività finanziate da Fondi (Bandi pubblici, FSE, Fondi interprofessionali nazionali e regionali) i requisiti generali sul servizio, quali i requisiti su strutture e supporti didattici e sui servizi accessori, sono fissati sulla base delle disposizioni e dei regolamenti emanati dall'ente finanziatore, ovvero in sede contrattuale e sono riportati sul progetto formativo.

All'avvio di ciascun corso agli allievi viene consegnato un documento che contiene tutte le indicazioni relative alle caratteristiche del corso.

3.2. Dotazione di risorse professionali: il Consiglio di Amministrazione ha definito e documentato i compiti, le responsabilità, le autorità ed i rapporti tra il personale interno, garantendo le necessarie autorità ed autonomia per la corretta gestione dell'Azienda.

L'organigramma dell'Azienda illustra le dipendenze funzionali del personale, il mansionario illustra i compiti e le responsabilità delle diverse aree e funzioni, in aggiunta a quanto stabilito dalla normativa cogente di riferimento. L'organigramma è diffuso al personale tramite la intranet aziendale.

Inoltre l'Azienda ha attivato un sistema ove ai ruoli organizzativi (esplicitati in organigramma) corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività.

L'adeguatezza dell'organico, sia in termini numerici sia di competenze, è riesaminato periodicamente in sede di Riesame della Direzione.

Mansionario:



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
Responsabile Business line Formazione e politiche attive	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabile di tutte le attività di formazione sia rivolte ad aziende che a lavoratori/candidati</li> <li>▪ E' responsabile del conto economico di tutta la linea di business che include:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vendita dei Prodotti Formativi FuturSkill</li> <li>- lo sviluppo dei dispositivi connessi alle scelte di Politiche Attive del Lavoro</li> <li>- lo sviluppo delle opportunità della Formazione Finanziata con particolare riferimento all'utilizzo dei fondi interprofessionali ed il fondo Forma.Temp specificatamente ai lavoratori in somministrazione</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laurea;</li> <li>▪ esperienza di almeno 10 anni in una società di formazione;</li> <li>▪ esperienza e capacità di gestione di Profit &amp; loss</li> <li>▪ spiccato orientamento al servizio;</li> <li>▪ elevate doti organizzative;</li> <li>▪ capacità di gestione dei gruppi di lavoro;</li> <li>▪ buone doti comunicative</li> <li>▪ conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata dei fondi interprofessionali.</li> </ul>
FuturSkill Training Sales Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabile della pianificazione e supervisione delle attività di sviluppo della vendita dei Prodotti formativi FuturSkill;</li> <li>▪ definizione delle politiche commerciali e di pricing sui clienti Nazionali;</li> <li>▪ definizione di accordi quadro e politiche di pricing con i fornitori;</li> <li>▪ sviluppa e gestisce un portfolio di grandi clienti nazionali, multisite, internazionali;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza di almeno 5 anni in una società di formazione;</li> <li>▪ spiccato orientamento al servizio;</li> <li>▪ elevate doti organizzative;</li> <li>▪ capacità di gestione dei gruppi di lavoro;</li> <li>▪ buone doti comunicative;</li> <li>▪ conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata dai fondi interprofessionali.</li> </ul>
FuturSkill Training National Account	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sviluppo del proprio portfolio clienti (grandi aziende e/o aziende multisite);</li> <li>▪ visita periodicamente le aziende per comprendere/verificare le esigenze formative;</li> <li>▪ vendita dei prodotti Manpower Formazione;</li> <li>▪ supporto commerciale alla rete;</li> <li>▪ elaborazione accordi quadro per grandi clienti/aziende multisite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ elevate doti commerciali;</li> <li>▪ elevato orientamento al raggiungimento degli obiettivi;</li> <li>▪ buone doti comunicative e di relazione;</li> <li>▪ disponibilità a spostarsi sul territorio nazionale.</li> </ul>
FuturSkill Training Regional Manager (centro –nord oppure centro sud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ responsabile del raggiungimento dei risultati economici della regione di riferimento;</li> <li>▪ Responsabile dello sviluppo commerciale della Regione di competenza;</li> <li>▪ visite di vendita in autonomia e assieme ai Training Account ed i Key Account di Formazione per essere aggiornato sull'andamento della domanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità di coordinamento e guida di persone;</li> <li>▪ conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata dai fondi interprofessionali;</li> <li>▪ capacità organizzative e comunicative;</li> <li>▪ conoscenza dei prodotti formativi di Manpower Formazione.</li> </ul>
FuturSkill Training Account	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ visita periodicamente le aziende per comprendere/verificare eventuali esigenze di formazione;</li> <li>▪ vendita dei prodotti formativi di Manpower Formazione;</li> <li>▪ svolge attività di telemarketing e ogni attività connessa alla vendita di corsi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità organizzative e di vendita;</li> <li>▪ disponibilità a spostarsi su aree generalmente pluriprovinciali o regionali;</li> <li>▪ conoscenza delle filiali Manpower.</li> </ul>



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ monitora le attività formative erogate;</li> <li>▪ propone interventi di follow up alle aziende.</li> </ul>	
FuturSkill Training Key Account	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ visita periodicamente le aziende del suo portafoglio, generalmente i clienti Key della Region di appartenenza, per comprendere/verificare eventuali esigenze di formazione;</li> <li>▪ vendita dei prodotti formativi di Manpower Formazione;</li> <li>▪ svolge attività di telemarketing e ogni attività connessa alla vendita di corsi;</li> <li>▪ monitora le attività formative erogate;</li> <li>▪ propone interventi di follow up alle aziende.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità organizzative e di vendita;</li> <li>▪ disponibilità a spostarsi su aree generalmente regionali;</li> <li>▪ conoscenza delle filiali Manpower.</li> </ul>
FuturSkill Delivery Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ responsabilità dell'intera area della Delivery di FuturSkill</li> <li>▪ responsabilità della gestione di una o più unità organizzative/team e delle connesse attività di progettazione e vendita di progetti formativi,</li> <li>▪ organizzazione e realizzazione delle attività di formazione sia nelle modalità tradizionali che in e-learning,</li> <li>▪ selezione e sviluppo del parco fornitori ed organizzazione della Faculty oltre che di Scouting dei dispositivi di accreditamento regionale;</li> <li>▪ gestione delle attività necessarie alla partecipazione ai Bandi Pubblici connessi alla formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laurea;</li> <li>▪ esperienza di almeno 5 anni in una società di formazione;</li> <li>▪ spiccato orientamento al servizio;</li> <li>▪ elevate doti organizzative;</li> <li>▪ capacità di gestione dei gruppi di lavoro;</li> <li>▪ buone doti comunicative;</li> <li>▪ conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata dei fondi interprofessionali</li> </ul>
FuturSkill Operative Delivery Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ è responsabile del team dei Training Support</li> <li>▪ è responsabile di tutto quanto attiene all'organizzazione ed erogazione dei corsi di formazione, della contrattualizzazione degli enti di formazione partner e/o dei singoli docenti impegnati a tale scopo,</li> <li>▪ coordinamento di un team dedicato alla gestione documentale anche in ragione delle eventuali esigenze di rendicontazione</li> <li>▪ coordinamento attivazione di quanto necessario ai fini amministrativi per la gestione del flusso di fatturazione passiva dei fornitori a tale scopo attivati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità di coordinamento e guida di persone;</li> <li>▪ capacità organizzative e comunicative;</li> <li>▪ conoscenza dei prodotti formativi di Manpower Formazione.</li> </ul>
FuturSkill Training Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ricerca e seleziona le location in cui erogare le attività formative;</li> <li>▪ ricerca e selezione i docenti sulla propria area di competenza;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ disponibilità a spostarsi su aree generalmente pluriprovinciali o</li> </ul>



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ si occupa di tutto il materiale didattico necessario per lo svolgimento dei corsi;</li> <li>▪ raccoglie i best projects e li condivide con i colleghi sul territorio di competenza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ regionali;</li> <li>▪ spiccato orientamento al servizio</li> <li>▪ elevate doti organizzative.</li> </ul>
Responsabile Conto Formazione e gare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ supervisione su progetti di finanziamento pubblico;</li> <li>▪ gestione dei rapporti con eventuali partner;</li> <li>▪ coordinamento e controllo delle attività di rendicontazione;</li> <li>▪ monitoraggio delle opportunità di finanziamento;</li> <li>▪ analisi di fattibilità e finanziabilità dei progetti di formazione aziendale;</li> <li>▪ gestione della domanda di finanziamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza almeno triennale nella gestione di attività formative;</li> <li>▪ conoscenza del gruppo Manpower;</li> <li>▪ capacità di comunicazione e di relazione;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>▪ capacità di gestione dei collaboratori.</li> </ul>
Responsabile Conti Sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ supervisione su progetti di finanziamento pubblico Conto Sistema;</li> <li>▪ gestione dei rapporti con eventuali partner;</li> <li>▪ coordinamento e controllo delle attività di rendicontazione;</li> <li>▪ monitoraggio delle opportunità di finanziamento Conto Sistema;</li> <li>▪ analisi di fattibilità e finanziabilità dei progetti di formazione aziendale;</li> <li>▪ gestione della domanda di finanziamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza almeno triennale nella gestione di attività formative;</li> <li>▪ conoscenza del gruppo Manpower;</li> <li>▪ capacità di comunicazione e di relazione;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>▪ capacità di gestione dei collaboratori</li> </ul>
Referente conto formazione e gare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ progettazione, gestione e rendicontazione di piani/progetti formativi su conto sistema</li> <li>▪ progettazione e gestione bandi di gare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo</li> </ul>
Referente conto sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo.</li> </ul>
FuturSkill Content Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ responsabile dello sviluppo di nuovi prodotti da testare stessi sul mercato attraverso la Rete di Vendita;</li> <li>▪ formazione e supporto alla rete di vendita della società sui prodotti stessi</li> <li>▪ supporto progettazione delle offerte formative per i clienti;</li> <li>▪ interfaccia con il cliente attraverso la Rete di Account per la definizione della Soluzione integrata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza di almeno 5 anni in una società di formazione;</li> <li>▪ spiccato orientamento al servizio;</li> <li>▪ elevate doti organizzative;</li> <li>▪ buoni doti di negoziazione</li> <li>▪ capacità di seguire più progetti contemporaneamente;</li> <li>▪ buone doti comunicative</li> </ul>
FuturSkill Content Manager Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ attività di supporto allo sviluppo dei prodotti</li> <li>▪ attività di supporto di comunicazione utili ad incrementare la promozione e la vendita dei prodotti di Manpower Formazione;</li> <li>▪ raccoglie e diffonde le best practices di Manpower Formazione;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore;</li> <li>▪ elevate capacità organizzative;</li> <li>▪ buone doti comunicative.</li> </ul>



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aggiorna le presentazioni istituzionali di Manpower Formazione;</li> <li>▪ crea i modelli e invia i mailing a livello centralizzato per promuovere corsi interaziendali.</li> <li>▪</li> </ul>	
Responsabile Politiche attive del Lavoro e Formazione Finanziata	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ responsabile del raggiungimento dei risultati economici della specifica linea di business;</li> <li>▪ supervisione dello sviluppo commerciale del prodotto nelle Regioni e della collaborazione con la rete di filiali dell'APL;</li> <li>▪ scouting e definizione dei dispositivi regionali in materia di Politiche Attive</li> <li>▪ monitoraggio della ricaduta occupazionale dei corsi Forma.Temp; formazione sulle attività della propria linea di business</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza di almeno 5 anni in una società di formazione;</li> <li>▪ spiccato orientamento al servizio;</li> <li>▪ elevate doti organizzative;</li> <li>▪ capacità di gestione dei gruppi di lavoro;</li> <li>▪ buone doti comunicative</li> </ul>
Responsabile Formazione Finanziata	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ responsabile del raggiungimento dei risultati economici della linea di riferimento;</li> <li>▪ selezione degli enti di formazione partner;</li> <li>▪ Responsabile dello sviluppo commerciale della Regione di competenza;</li> <li>▪ Visite commerciali con gli Account di Formazione per essere aggiornato sull'andamento della domanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità di coordinamento e guida di persone;</li> <li>▪ conoscenza delle regole che disciplinano la formazione dei lavoratori temporanei;</li> <li>▪ capacità organizzative e comunicative;</li> <li>▪ conoscenza dei prodotti formativi di Manpower Formazione.</li> </ul>
Account Formazione Finanziata	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ preparazione delle principali comunicazioni a Forma.Temp e al back office di Manpower;</li> <li>▪ Visite commerciali presso i clienti laddove necessario in affiancamento alla Rete vendita;</li> <li>▪ Coordinamento e relazioni con la rete Manpower per lo sviluppo commerciale del territorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità organizzative, amministrative e di vendita;</li> <li>▪ disponibilità a spostarsi su aree generalmente pluriprovinciali o regionali;</li> <li>▪ conoscenza delle filiali Manpower e del settore del Lavoro Temporaneo</li> </ul>
Business Development Manager Servizi per l'impiego	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scouting dei dispositivi di accreditamento regionale;</li> <li>▪ Partecipazione ai Bandi Pubblici;</li> <li>▪ Definizione progetti e processi di attività di colloqui formativi, bilancio di competenze, orientamento, monitoraggio del placement.</li> <li>▪ Individuazione di enti o docenti per i singoli progetti.</li> <li>▪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diploma di istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ Buone capacità di coordinamento di gruppi di lavoro;</li> <li>▪ elevato orientamento al raggiungimento degli obiettivi;</li> <li>▪ buone doti comunicative e di relazione;</li> <li>▪ disponibilità a spostarsi sul territorio nazionale.</li> <li>▪ Buona predisposizione alla relazione con le filiali Manpower</li> </ul>



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

<p>Responsabile Accreditamento Forma.Temp, Attività Amministrative Formazione e Politiche Attive</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ report sull'andamento economico dell'azienda e sui fondi disponibili;</li> <li>▪ controllo e supervisione delle attività amministrative;</li> <li>▪ gestione dei corsi On The Job</li> <li>▪ supporto amministrativo per la misurazione e consuntivazione delle attività delle Politiche Attive</li> <li>▪ garantisce l'aggiornamento e la distribuzione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità nei confronti della funzione competente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza almeno triennale nella gestione di attività formative;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>▪ conoscenza delle regole che disciplinano la formazione dei lavoratori temporanei;</li> <li>▪ capacità di gestione dei gruppi di lavoro.</li> </ul>
<p>Specialista Accreditamento Forma.Temp, Attività Amministrative Formazione e Politiche Attive</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collabora alla stesura dei report sull'andamento economico dell'azienda e sui fondi disponibili;</li> <li>▪ collabora al controllo e supervisione delle attività amministrative;</li> <li>▪ gestione dei corsi On The Job</li> <li>▪ supporto amministrativo per la misurazione e consuntivazione delle attività delle Politiche Attive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ esperienza almeno triennale nella gestione di attività formative;</li> <li>▪ capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>▪ conoscenza delle regole che normano la formazione dei lavoratori temporanei.</li> </ul>
<p>Assistente Amministrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controllo rendicontazioni nel rispetto della regolamentazione Forma.Temp;</li> <li>▪ monitoraggio e gestione scadenziario invii Forma.Temp;</li> <li>▪ invio dati Uff. Acquisti e Uff. Fatturazione;</li> <li>▪ rapporti con NHO per gestione Richieste d'acquisto, Buoni Ordine, fatture;</li> <li>▪ archivio e gestione documentazione prodotta da/per Forma.Temp;</li> <li>▪ gestione delle lettere di incarico;</li> <li>▪ invio degli attestati;</li> <li>▪ gestione dei corsi On The Job;</li> <li>▪ gestione ticket restaurant destinati ai corsisti;</li> <li>▪ prefatturazione corsi di Formazione Aziendale</li> <li>▪ inserimento RdA e monitoraggio costi Formazione Aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>▪ capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>▪ capacità organizzative;</li> <li>▪ non sono richieste specifiche esperienze lavorative pregresse.</li> </ul>

Le deleghe e sostituzioni temporanee sono attuate per via gerarchica.

Il personale dell'Azienda che svolge attività aventi impatto rilevante sulla qualità del servizio erogato è selezionato sulla base di un adeguato grado di istruzione ed esperienza. In tal senso, tutto il personale docente e dirigente è in possesso dei titoli di studio e dei requisiti individuati dal mansionario e dalla legislazione vigente di settore (ove applicabile). I docenti sono individuati con



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

criteri fissati, oltre che da disposizioni legislative (ove esistenti), dai contenuti dei regolamenti degli Enti finanziatori e dalle esigenze espresse dal Cliente.

Vengono inoltre pianificate attività di formazione e aggiornamento necessarie per garantire la corretta gestione delle attività e l'attuazione delle politiche definite dalla Direzione.

Al fine di incrementare la produttività, la redditività e la competitività delle aziende Manpower, per migliorarne il clima e rafforzare il senso di appartenenza, annualmente il personale dipendente con contratto a tempo indeterminato è valutato sulla base del Sistema di valutazione e sviluppo delle prestazioni elaborato da Manpower.

3.3. Dotazione di risorse logistico professionali: l'azienda dispone delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del servizio.

La sede risponde a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispone di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le attrezzature utilizzate dal personale interno sono sottoposte a regolare manutenzione e i relativi interventi dal servizio informatico interno;

La rete informatica è gestita da Manpower SpA che ne garantisce la disponibilità ed il corretto funzionamento.

Ai fini di un'ottimale gestione delle attività formative, l'Azienda mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati e pone la dovuta attenzione alle condizioni dell'ambiente di lavoro, quali temperatura, luminosità, igiene e pulizia, nel rispetto delle prescrizioni di legge (D.Lgs. 81/2008) e, per quanto possibile, delle richieste emerse in sede di colloqui con il personale.

Sono applicate tutte le disposizioni applicabili del D.Lgs. 81/2008 e dei decreti collegati.

Nello specifico presso la sede di Roma via Manzoni 22 di Manpower Formazione dispone di:

Numero	Tipologia
1	Aula didattica
1	Aula informatica
PC, scanner, fotocopiatrice e fax	Attrezzature ufficio

3.4. Dichiarazione di impegno: Manpower Formazione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

### 4.0

#### . LIVELLO OPERATIVO

##### 4.1. Fattori di qualità

Al fine di migliorare costantemente il livello della qualità dei servizi erogati, Manpower Formazione ha predisposto un sistema di controllo dell'organizzazione e dell'operatività.

Le varie fasi del processo vengono definite e dettagliate nel rispetto e nella coerenza della Sistema di qualità e della Carta di Qualità qui illustrata.

##### 4.1.1. Macro attività: PIANIFICAZIONE PROCESSI e COSTRUZIONE OFFERTA:

L'Azienda pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del Sistema per la Qualità.

Nell'ambito di tale pianificazione, sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi ai servizi;
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi;
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi;
- le eventuali registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed il servizio risultante soddisfino i requisiti.

Al fine di garantire gli standard di qualità stabiliti, vengono definiti i requisiti relativi alle diverse tipologie di servizio erogato.

Inoltre la rispondenza di tutte le caratteristiche del corso rispetto agli elementi legislativi e tecnici che ne sono all'origine e agli eventuali requisiti del cliente viene sempre verificata.

Nel caso di attività formative destinate al mercato viene redatta un'offerta che contiene un progetto di massima che definisce già tutti i requisiti base del corso e che costituirà in caso di accettazione il documento dei requisiti di base per la progettazione dell'intervento formativo.

Per i corsi a catalogo il cliente presenta la propria richiesta di partecipazione tramite una Scheda di iscrizione prestampata in cui sono indicate le modalità di partecipazione ai corsi, che il cliente firma per accettazione. In questo caso non si procede a un riesame formale di ciascun ordine, poiché il requisito è ritenuto soddisfatto dal processo di approvazione del catalogo e del calendario dei corsi.

##### 4.1.2. Macro attività: PROGETTAZIONE e VALIDAZIONE PROGETTI

Per commesse che prevedono una progettazione di attività formative articolate e complesse (corsi finanziati dal FSE o dai Fondi interprofessionali) e per la progettazione dei cataloghi formativi, viene predisposto il "Piano della Progettazione" al fine di garantire uno sviluppo del Progetto coerente con i requisiti di base e ogni altra esigenza del cliente e dei corsisti.

La progettazione potrà essere affidata a progettisti esterni all'Azienda, scelti dall'Elenco Fornitori Qualificati, ai quali affidare parte del progetto formativo o la sua intera redazione.

I requisiti di base per la progettazione saranno indicati nel piano di progettazione o in un documento allegato.

Il risultato della progettazione consisterà nel progetto del corso e/o dei relativi materiali didattici.



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

In fasi appropriate della progettazione e secondo quanto previsto dal piano di progettazione, saranno condotte verifiche e riesami sui risultati delle attività progettuali. Il fine di tali verifiche e riesami è garantire la rispondenza degli elementi progettuali definiti ai requisiti di base all'origine della progettazione del corso.

La progettazione è soggetta a validazione in cui saranno esaminati gli aspetti di:

- rispondenza del progetto ai requisiti di base fissati (coerenza fra gli elementi progettuali definiti come requisiti di base e le scelte progettuali adottate in termini di obiettivi, contenuti, articolazione, materiali e strumenti didattici da utilizzare, verifiche da effettuare, attestazioni da rilasciare).
- congruità della durata e della articolazione del corso (rispetto agli obiettivi formativi dichiarati);
- adeguatezza delle metodologie e degli strumenti adottati (coerenza fra obiettivi formativi e metodologie formative adottate);
- adeguatezza degli strumenti di verifica dei risultati adottati (coerenza fra obiettivi di apprendimento e strumenti di verifica del raggiungimento di tali obiettivi adottati);

La validazione finale del progetto è seguita dalla fase di validazione del servizio, che avviene al termine dell'erogazione e che consente di valutare l'adeguatezza del progetto a fornire un corso che risponda alle esigenze specificate dal cliente e che ne garantisca la soddisfazione.

### 4.1.3. Macro attività: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, il sistema di controllo si differenzia in funzione della tipologia dei corsi erogati, in particolare:

- ✓ I corsi rivolti ai lavoratori somministrati sono realizzati secondo quanto prescritto dal vademecum Forma.Temp.
- ✓ I corsi finanziati da bandi pubblici sono realizzati secondo le specifiche modalità prescritte da ciascun Fondo erogante.
- ✓ I corsi aziendali sono tenuti sotto controllo tramite i seguenti strumenti:
  - **Catalogo**, in cui è illustrata l'offerta formativa di Manpower Formazione, esplicitando per ciascun corso:
    - Obiettivi;
    - Destinatari;
    - Contenuti;
    - Didattica;
    - Durata.
  - **Calendario**, in cui sono riportate le date e le sedi di svolgimento delle attività formative;
  - **Attività di tutoraggio** durante lo svolgimento dei corsi, quando previsto contrattualmente;
  - **Audit sui fornitori**, eseguito tramite apposite check-list;
  - **Test di apprendimento e/o prove di abilitazione professionale**, somministrati ove previsto dal progetto o dalla normativa vigente (per i corsi di formazione obbligatoria);
  - **Questionario di customer satisfaction**;



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

- **Registro**, tramite il quale si ha evidenza di:
  - Luogo e data del corso;
  - Titolo del corso;
  - Nominativo del Docente e del Tutor;
  - Nominativi dei partecipanti al corso;
  - Avvenuta distribuzione dei materiali didattici e degli attestati.

In sintesi, per ciascuna fase, i fattori qualità:

FASI		FATTORE QUALITA'
1	Pianificazione del corso	Nella fase di pianificazione i fattori di qualità sono: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> analisi fabbisogni clienti; lavoratori candidati; analisi fabbisogno territorio;</li><li><input type="checkbox"/> definizione del progetto;</li><li><input type="checkbox"/> condivisione con cliente progetto;</li><li><input type="checkbox"/> elaborazione offerta;</li></ul>
2	Progettazione e validazione progetti	Nella fase di progettazione e validazione dei progetti i fattori di qualità sono: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> definizione di un "piano di progettazione" in funzione delle esigenze individuate nella fase di pianificazione;</li><li><input type="checkbox"/> verifica e riesame dei risultati dell'attività progettuale</li></ul>
3	Produzione ed erogazione dei servizi	Nella fase di produzione ed erogazione fattori di qualità sono: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> rispetto delle indicazioni e della normativa di riferimento (Vademecum, normativa fondi);</li><li><input type="checkbox"/> corrispondenza tra contenuti e necessità del cliente/candidato;</li><li><input type="checkbox"/> attività di tutoraggio;</li><li><input type="checkbox"/> test di apprendimento e di abilità professionali;</li><li><input type="checkbox"/> questionario di custode satisfaction.</li></ul>

Ulteriori standard di qualità fattori:

FASI	ULTERIORI FATTORI DI QUALITA'
Pianificazione del corso	<p>La pianificazione e coordinamento per la realizzazione del corso.</p> <p>Ai fini delle pianificazione delle attività si dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• acquisire le conferme di disponibilità dei docenti individuati per il corso, ovvero, qualora vi siano degli incarichi vacanti, individuare fra i docenti presenti in albo quelli idonei alle attività formative previste;</li> <li>• redigere un calendario delle attività;</li> <li>• programmare le attività di verifica sull'avanzamento e sui risultati del corso;</li> <li>• consegnare a tutti i docenti il calendario delle attività.</li> </ul> <p>Verifica e aggiornamento dei materiali didattici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accertare la disponibilità dei materiali previsti dal progetto;</li> <li>• far effettuare dai docenti incaricati una verifica dei materiali didattici disponibili;</li> <li>• affidare l'incarico per la redazione o la modifica di eventuali materiali non disponibili o inadeguati;</li> <li>• acquisire dai docenti le slides che utilizzeranno in aula durante i corsi;</li> <li>• acquisire dai docenti una copia dei materiali per le esercitazioni previste;</li> <li>• pianificare di concerto con i docenti le attività di riproduzione e distribuzione dei materiali didattici.</li> </ul>
2 Produzione ed erogazione dei servizi	<p>Per ciascun corso attivato dovranno essere predisposti i seguenti materiali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• programma del corso;</li> <li>• questionario di customer satisfaction;</li> <li>• test di ingresso (se previsto dal progetto);</li> <li>• kit didattico di accoglienza (se previsto dal progetto).</li> </ul> <p>Nel corso delle attività saranno somministrati dai docenti i test e le prove previste dal progetto.</p> <p>Eventuali anomalie in fase di realizzazione del corso dovranno essere segnalate</p>
3 Chiusura delle attività	<p>Al termine delle attività il coordinatore dovrà verificare che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• siano state svolte tutte le attività previste dal progetto;</li> <li>• siano stati somministrati tutti i test e i questionari previsti dal progetto;</li> <li>• siano stati distribuiti tutti i materiali didattici previsti dal progetto;</li> <li>• siano stati raccolti tutti i risultati delle attività di monitoraggio e verifica previste dal progetto.</li> </ul>

#### 4.2. Indicatori di qualità

I criteri adottati per la validazione dei processi di erogazione dei servizi di formazione sono riportati nella tabella che segue:





## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

Tipologia di corsi	Criteri di validazione
Corsi per lavoratori somministrati (Forma.Temp)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di NC Gravi inferiori a 2 (se efficacemente e immediatamente trattate);</li><li>• Assenza di sanzioni e decurtazioni (superiori al 2% sul valore del corso) Forma.Temp;</li><li>• Numero di reclami fondati inferiore a 2 (se efficacemente e immediatamente trattati);</li><li>• Esecuzione conforme al progetto (almeno per il 95% dei corsi).</li></ul>
Corsi aziendali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assenza di NC Gravi;</li><li>• Assenza di reclami fondati;</li><li>• Valutazione generale del corso da parte degli utenti superiore a 2,5.</li></ul>
Corsi a bando pubblico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assenza di NC Gravi;</li><li>• Assenza di decurtazioni (superiori al 2% sul valore del corso) da parte dell'organismo finanziatore;</li><li>• Assenza di reclami fondati;</li><li>• Esecuzione conforme al progetto.</li></ul>

Validazione del processo quando la % dei corsi non validati è inferiore all'uno per cento.

### 4.3. Strumenti di verifica:

l'attività di monitoraggio si estende a diversi aspetti dell'attività formativa e rileva la percezione da parte del cliente e del personale della qualità della stessa, confrontando attese e soddisfazione. L'Azienda attiva misure di monitoraggio:

- a) del servizio prestato nella sua globalità rispetto alle attese delle parti interessate (partecipanti, aziende e enti locali), attraverso il monitoraggio della soddisfazione;
- b) di specifiche attività, attraverso i questionari relativi definiti ad hoc;
- c) della conformità del servizio e del SGQ, attraverso gli audit interni;
- d) del servizio prestato, attraverso le relazioni finali dei docenti e le verifiche di apprendimento (ove previste).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente mediante questionari di rilevazione somministrati ai partecipanti è effettuato:

- al termine di ogni attività corsuale per i corsi rivolti al mercato;
- a campione per i corsi rivolti a lavoratori somministrati e candidati

I criteri di campionamento sono i seguenti: rilevazione effettuata sul 5% dei corsi con priorità ai corsi affidati a nuovi fornitori e ai corsi in cui sono presenti nuovi docenti.

L'esito complessivo del monitoraggio viene analizzato utilizzando le opportune tecniche statistiche. Inoltre viene valutata l'efficacia e l'affidabilità dei questionari e, se necessario, si provvede alla modifica degli stessi, accogliendo anche eventuali suggerimenti da parte dei compilatori.

I questionari compilati sono conservati dall'Ufficio Qualità per 3 anni dall'anno di somministrazione.



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

Inoltre sono effettuati Audit Interni periodici, condotti da valutatori interni o esterni imparziali, indipendenti dalle aree/attività soggette a verifica e in grado di documentare la propria competenza professionale.

Gli Audit Interni sono effettuati secondo quanto previsto nel "Piano annuale delle Verifiche Ispettive Interne". Gli Audit sono pianificati sulla base della criticità e dell'importanza dei processi da sottoporre a verifica e comunque almeno una volta l'anno.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda considera l'analisi dei risultati degli Audit Interni come fondamentali per il miglioramento dei processi aziendali.

La documentazione relativa agli Audit Interni è archiviata secondo le modalità condivise.

### 5.0. LIVELLO PREVENTIVO

#### 5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:

l'azienda ha adottato un sistema di monitoraggio delle performance dei processi individuando per ciascun processo alcuni indicatori che forniscano un'indicazione oggettiva delle prestazioni del processo stesso.

Il sistema di indicatori adottati è riportato in un apposito "Elenco degli Indicatori di Processo".

In base ai risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente vengono fissati i valori obiettivo per l'anno successivo.

Per maggiore completezza e trasparenza del processo, viene inoltre definita una gestione della Non conformità, cioè di quelle circostanze non previste che possono avere conseguenze negative sulla qualità del servizio erogato.

La raccolta sistematica delle segnalazioni di Non Conformità (compresi i reclami) costituisce un importante strumento per verificare la completa idoneità dell'azione formativa e del processo che ha permesso di erogarla.

In base all'analisi della documentazione inerente le Non Conformità vengono definite Azioni Correttive o Preventive volte al miglioramento del Sistema della Qualità.

E' previsto inoltre un processo di gestione dei reclami che prende avvio dal ricevimento del reclamo da parte del Cliente e/o del candidato. Il reclamo dopo essere stato raccolto in forma scritto o verbale, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione dello stesso. Le stesse risorse si faranno carico di comunicare al cliente o al candidato la risoluzione dello stesso.

L'analisi dei reclami ricevuti costituisce uno degli indicatori utilizzati per l'individuazione di carenze dell'Organizzazione e la messa in atto di azioni di miglioramento.

I dati vengono costantemente raccolti e analizzati per poter migliorare continuamente il livello di qualità del servizio erogato.

Tali informazioni sono lo strumento attraverso il quale può essere verificata l'adeguatezza e l'efficace applicazione del Sistema di Qualità, nonché il raggiungimento degli obiettivi indicati nella politica per la qualità; inoltre possono permettere di individuare in modo oggettivo le azioni necessarie per realizzare il miglioramento continuo dell'azienda.

L'azienda compie analisi periodiche inerenti a:

- Partecipanti dei corsi:
  - risultati dell'apprendimento;



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

- risultati della soddisfazione;
- numero complessivo;
- reclami dei clienti;
- Non Conformità ai requisiti del servizio;
- prestazioni dei fornitori ai fini della valutazione ed inserimento nell'elenco;

Inoltre l'Azienda si avvale di elementi quali:

- politica per la qualità;
- obiettivi per la qualità;
- risultati degli Audit;
- analisi dei dati;
- Azioni Correttive e Preventive;
- Riesami della Direzione.

Come indicato vengono intraprese sia Azioni Correttive, ossia volte a eliminare la causa di Non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate sia Azione Preventive, attuate per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili, al fine di evitare il loro verificarsi.

## 6.0. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La trasparenza della carta della qualità e delle procedure di qualità è garantita dalla possibilità di fruirne:

- da parte degli utenti dalla pubblicazione sul sito aziendale e nelle sedi di Manpower Formazione;
- da parte degli operatori di Manpower Formazione sui server aziendali.

Il Consiglio di Amministrazione dell'azienda s'impegna ad applicare il Sistema di Gestione per la Qualità e ad attivarsi per il miglioramento continuo della sua efficacia e per il conseguimento di una sempre migliore qualità dei servizi formativi erogati, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore. Ciò mediante:

- la comunicazione continua al personale dell'azienda, a tutti i livelli e per tutte le funzioni, dell'importanza di soddisfare i requisiti degli utenti e dei clienti in generale ed i requisiti cogenti;
- la definizione della politica per la qualità e dei relativi obiettivi;
- l'effettuazione di riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la gestione di risorse adeguate, sia in termini di struttura organizzativa sia di mezzi e risorse materiali.

Al fine di assicurare un'adeguata descrizione dei vari processi e garantire uniformità e qualità, la Società ha inoltre predisposto la redazione, la diffusione e il mantenimento, di un manuale della qualità, che contiene al suo interno tutte le procedure necessarie per una adeguata gestione delle attività aziendali.

L'azienda definisce, ed aggiorna annualmente, in sede di Riesame (d'ora in poi chiamato Riesame della Direzione), gli obiettivi e gli impegni aziendali per miglioramento della Qualità dei processi e per la soddisfazione del sistema committente / beneficiari. Tali obiettivi sono:



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

- coerenti con la politica per la qualità;
- misurabili;
- stabiliti per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione;
- comunicati al personale coinvolto nel raggiungimento, per definire gli strumenti necessari da adottare per facilitarne il raggiungimento (addestramento, richiesta di nuove risorse, nuove procedure ed istruzioni di lavoro ecc.).

Gli obiettivi sono formalizzati in un apposito documento interno ("Piano Annuale degli Obiettivi per la Qualità"), redatto e approvato in sede di Riesame della Direzione. Tale documento riporta per ciascun obiettivo:

- la descrizione dell'obiettivo stesso;
- azioni da attuare per il perseguimento;
- responsabilità per il raggiungimento dell'obiettivo;
- tempo e criteri per la verifica dello stato di attuazione delle azioni e per il grado di conseguimento dell'obiettivo.

Il Consiglio di Amministrazione assicura che i requisiti per un'adeguata informazione trasparenza, siano definiti e soddisfatti allo scopo di garantire gli standard qualitativi definiti nella presente Carta della Qualità.

A seconda della tipologia viene stabilita un adeguato flusso delle informazioni: per corsi e seminari interaziendali è garantita un'adeguata informazione su obiettivi, contenuti e articolazione delle attività al fine di consentire una partecipazione a tali attività consapevole e in linea con le esigenze dei partecipanti.

Durante le attività corsuali, inoltre, sono attuate diverse modalità di comunicazione e rilevazione delle attese e della soddisfazione degli utenti, al fine di confermare l'adeguatezza delle forme di comunicazione e di informazione adottate e delle analisi dei fabbisogni effettuate.

La comunicazione con gli allievi dei corsi avviene mediante avvisi scritti o e-mail o sms. Strumento di comunicazione ai potenziali allievi e alle imprese interessate ai servizi dell'Azienda è il sito web che sarà articolato in modo da fornire un'informazione tempestiva ed esaustiva sulle attività dell'Azienda.

L'identificazione dello stato di erogazione del servizio e di tutti gli elementi che costituiscono il servizio è garantito dalla documentazione di progetto e dai documenti di registrazione (Archivio corsi e registri) del corso. Per i corsi rivolti a personale in somministrazione tali dati sono rilevabili dagli archivi del database aziendale di gestione clienti, candidati e corsi di formazione.

In tali documenti sono identificati e registrati:

- i partecipanti al corso;
- il personale di coordinamento e di tutoraggio e mentoring;
- i docenti;
- i calendari di svolgimento delle attività (sia a preventivo che a consuntivo);
- i materiali didattici utilizzati (nel loro stato di revisione);
- le verifiche effettuate;
- i risultati conseguiti dagli allievi;
- gli esiti delle attività di monitoraggio.

Tali informazioni garantiscono sia l'identificazione dello stato di erogazione del corso (calendario e registro presenze) sia la rintracciabilità di ogni elemento del processo formativo all'interno di ciascun corso (docenti, partecipanti, materiali didattici, ecc).



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

Inoltre l'Azienda conserva i prodotti strumentali e le registrazioni relative all'erogazione del servizio in locali appositi, in modo tale da garantirne l'integrità e la conformità all'uso.

### **7.0. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

#### **7.1.1. Funzione: Responsabile del processo di direzione**

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- 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;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

#### **7.1.2. Funzione: Responsabile dei processi economico-amministrativi**

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### **7.1.3 Funzione: Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;



## C.2.1 Carta della Qualità dell'offerta formativa

- Gestione della qualità inerente il processo.

### **7.1.4. Funzione: Responsabile del processo di progettazione**

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- 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.

### **7.1.5. Funzione: Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Milano , 30 maggio 2016

---

MANPOWER FORMAZIONE srl  
Rappresentante Legale  
*Stefano Scabbio*