

## CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

### HUMANFORM SRL

#### *Introduzione.*

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare alla propria utenza gli impegni che l'ente formativo assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi, come di seguito particolareggiati.

#### *Livello strategico.*

##### **Humanform Srl – Vent'anni di crescita e qualità**

Da vent'anni Humanform Srl persegue un obiettivo chiaro: la piena soddisfazione dei propri utenti, considerata condizione indispensabile per la crescita costante dell'organizzazione. Il nostro sviluppo ci ha portato a confrontarci quotidianamente con esigenze sempre nuove, provenienti sia dai discenti sia dagli stakeholder coinvolti.

##### **La nostra missione**

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi non è soltanto un obiettivo, ma la ragione stessa della nostra presenza nel mondo della formazione. Formare significa plasmare e modellare: per noi questo vuol dire diffondere conoscenze, abilità e competenze che accrescano la professionalità e il patrimonio culturale dei nostri utenti.

##### **La garanzia della Qualità**

Dal 2009 Humanform ha scelto di implementare un Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015, certificato e confermato ogni anno. Questa scelta rappresenta una garanzia di correttezza e affidabilità, riconosciuta dalla fiducia che i nostri discenti ripongono nelle attività e nei servizi che offriamo.

##### **Innovazione e dinamismo**

Pur nella solidità del nostro Sistema Qualità, ci consideriamo un organismo dinamico, pronto a raccogliere nuove sfide. Rinnoviamo costantemente i nostri obiettivi, favorendo la crescita dei collaboratori e migliorando in modo proporzionale i servizi offerti.

##### **Politica per la Qualità**

La nostra visione è formalizzata nella Politica per la Qualità, parte integrante del Manuale di Gestione conforme alla norma ISO 9001:2015, soggetto a revisione annuale. Tutta la documentazione è sempre disponibile a ogni livello dell'organizzazione, tramite server interno, intranet aziendale e pubblicazione online della Carta della Qualità.

#### *Livello organizzativo.*

##### **Accreditamenti regionali**

Humanform Srl è accreditato in cinque Regioni italiane: Abruzzo, Lombardia, Emilia Romagna, Puglia e Piemonte. In tutte queste Regioni l'ente è accreditato per l'ambito della formazione

continua, che rappresenta il servizio prevalente, sebbene non esclusivo.

Grazie agli accreditamenti regionali, Humanform offre percorsi formativi finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE), tra cui:

Programma GOL

Avvisi di formazione continua per l'assegnazione di voucher aziendali

Bandi regionali e nazionali

Formazione obbligatoria per apprendisti professionalizzanti (art. 44 D. Lgs. 81/2015)

I percorsi sono rivolti sia a utenti occupati, per l'accrescimento delle competenze, sia a disoccupati/inoccupati, per attività di upskilling e reskilling.

#### **Accreditamenti presso fondi interprofessionali**

Humanform è accreditato presso numerosi fondi interprofessionali, tra cui: FondImpresa (qualificato nella massima classe economica), ForTe, FonDir, Fondo Conoscenza, Foncoop, FormAzienda, Fondartigianato, Forma.Temp.

L'ente gestisce percorsi di formazione continua su tutti questi fondi, operando sia su conti di sistema (spesso come capofila) sia su conti aziendali, a conferma della fiducia consolidata delle aziende clienti.

#### **Tipologie di formazione**

Formazione obbligatoria ai sensi del D. Lgs. 81/08

Formazione a distanza (FAD) sincrona e asincrona

Formazione autofinanziata, anche di tipo esperienziale, grazie a partner qualificati

Percorsi rivolti sia al management sia alle risorse operative

Humanform si avvale di una rete di docenti e consulenti di comprovata professionalità ed esperienza, garanzia di qualità e competenza.

#### **Sedi e infrastrutture**

Sede legale in Lombardia

Sedi operative sul territorio nazionale

Una sede accreditata in ciascuna delle cinque Regioni citate

Ogni sede dispone di aule didattiche e, in diverse Regioni, di laboratori attrezzati conformi ai disciplinari di accreditamento. Le strutture sono dotate di dispositivi informatici moderni, postazioni ergonomiche e spazi organizzati secondo gli standard del D. Lgs. 81/08.

## **Risorse professionali**

Humanform conta 35 risorse interne, prevalentemente dedicate alla formazione continua.

Due risorse abilitate ai servizi IVC (Emilia Romagna, Piemonte, Lombardia)

Due risorse dedicate alla selezione dei fornitori esterni

Oltre la metà impegnate in tutoraggio, erogazione, progettazione e monitoraggio dei percorsi formativi

Le competenze sono documentate tramite curriculum aggiornati e la revisione dei processi formativi, tracciati nel Sistema di Gestione Qualità (in particolare nella Procedura P01).

## **Livello operativo e Sistema di Gestione Qualità**

Il SGQ di Humanform è orientato al miglioramento continuo, con obiettivi e processi focalizzati sulla soddisfazione dei discenti, in linea con la Politica per la Qualità.

Le attività principali comprendono:

Misurazione della soddisfazione degli utenti tramite questionari anonimi di gradimento (allegati alla P01)

Audit interni per verificare l'efficace attuazione del SGQ

Monitoraggio e misurazione dei processi, con valutazione costante di input/output e fornitori esterni (procedura P02)

Gestione delle non conformità, con criteri e modalità di trattamento e registrazione

Azioni correttive e preventive, per eliminare o prevenire le cause delle non conformità

## **Livello operativo**

Il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) di Humanform è orientato al miglioramento continuo, con obiettivi e processi attuativi focalizzati sulla soddisfazione dei discenti, in piena coerenza con la Politica per la Qualità. Il SGQ prevede attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento, affidate a risorse interne selezionate in base a competenze e responsabilità specifiche, al fine di garantire conformità, efficienza ed efficacia dei processi.

## **Focus operativo**

Le principali aree di attenzione del SGQ sono:

Misurazione della soddisfazione degli utenti Somministrazione di questionari anonimi di gradimento (allegati alla P01) al termine delle attività formative. Gli input raccolti vengono utilizzati nella pianificazione delle attività successive.

Verifica dell'attuazione del SGQ Audit interni periodici per garantire la conformità alla Politica

per la Qualità e ai requisiti stabiliti dalla Direzione.

Monitoraggio e misurazione dei processi Attività di controllo, prova e collaudo delle prestazioni, con comparazione rispetto al riesame del SGQ. Valutazione costante degli input/output della progettazione e sviluppo, nonché dei fornitori esterni secondo i criteri di qualificazione previsti dalla procedura P02.

Gestione delle non conformità Identificazione, controllo e trattamento delle non conformità relative alle prestazioni erogate e ai processi. Definizione di criteri e modalità per governarne gli effetti reali o potenziali.

Azioni correttive e preventive Pianificazione e attuazione di azioni mirate a eliminare le cause delle non conformità o a prevenirne il verificarsi. Ogni output non conforme comporta l'invio di una segnalazione al Responsabile Qualità, che registra la non conformità nell'apposito registro.

#### Gli Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta: entro 5 gg lavorativi	5 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive: entro 30gg	30 giorni definiti come tempo target di intervento e comunque in relazione agli adempimenti programmati	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	80% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction

Revisioni svolte sulla modulistica di SGQ	N° di revisioni svolte sulla modulistica di SGQ	1 volta l'anno	Stesura e/o Aggiornamento del Manuale della Gestione della Qualità
---	---	----------------	--

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE MONITORAGGIO EX POST

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Gli aspetti logistico-organizzativi (aule, orari)				
Congruità della durata dell'intervento				
Adeguatezza della documentazione didattica				
Adeguatezza degli strumenti e dei materiali				
Piacevolezza del clima d'aula				
<b>CONTENUTI E METODOLOGIA DEL CORSO</b>				
Coerenza dei contenuti con gli obiettivi				
Grado di soddisfazione delle aspettative iniziali				
Adeguatezza dell'impegno richiesto				
Approfondimento degli argomenti trattati				
Equilibrio tra parte teorica e parte pratica				
<b>EFFICACIA DEL CORSO</b>				
Miglioramento del livello di conoscenza della				
Rapporto tra impegno personale e risultati				
Utilità per l'acquisizione di capacità professionali				
Ricchezza di informazioni o di nuove conoscenze				
Spendibilità nel contesto professionale delle				
<b>Valutazione del Formatore:</b>				
Chiarezza nell'esporre i contenuti				
Capacità di comunicare				
Capacità di ascolto				
Capacità di gestire l'aula				
Soddisfazione complessiva della docenza				
<b>Valutazione della piattaforma (solo per corsi erogati da remoto)</b>	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Come valuti i testi, sono stati facilmente leggibili?				
Come valuti la qualità delle immagini utilizzate nel corso				

Come valuti la qualità dell'audio utilizzato nel corso				
Come valuti la disponibilità del supporto tecnico				
Soddisfazione complessiva della piattaforma				

Come si evidenzia dalla griglia precedente, le informazioni desumibili riguardano le differenti aree e permettono un monitoraggio completo.

Uno dei punti di miglioramento riguarda la valutazione “numerica” dei dati: è opportuno assegnare un indice-voto per ogni risposta così da ottenere una sommatoria finale che debba rientrare in un range di accettabilità.

Al di sotto di tale range RSGQ dovrà aprire una NC e verificare le cause che hanno portato ad un risultato non in linea con gli standard definiti.

### **Livello preventivo**

#### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

In Humanform SRL vengono eseguiti periodicamente Audit interni per stabilire se le attività del Sistema di Gestione per la Qualità ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

In particolare, attraverso gli Audit interni Humanform si propone di:

- Valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua stessa applicazione;
- Valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

#### **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI IN RIFERIMENTO ALLE REGIONI PRESSO LE QUALI HUMANFORM SRL E' ACCREDITATO:**

- 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);

- 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);

- Attività previste per il responsabile del processo di analisi 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; Gestione della qualità inerente il processo);

- 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;

- 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

Data: 17/11/2025

Firma RSGQ: 

Firma DIR: 