

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Indice

1. La carta della qualità
2. Dati Aziendali
3. Livello Strategico
4. Livello Organizzativo
5. Livello Operativo
6. Livello Preventivo
7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi
 - 7.1 Responsabile Processo di direzione
 - 7.2 Responsabile Processi economici amministrativi
 - 7.3 Responsabile Processo di analisi e definizione dei fabbisogni
 - 7.4 Responsabile Processo di progettazione
 - 7.5 Responsabile Processo di erogazione dei servizi

La carta della qualità

La carta della Qualità della Simposio Srl ha la finalità di esplicitare e comunicare gli impegni che l'organismo di formazione assume verso i propri clienti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Complessivamente la carta della qualità rappresenta il documento tramite il quale l'informazione e la documentazione della Simposio Srl viene condivisa e descritta alle parti interessate interne, coinvolgendo tutti i collaboratori, sia verso le parti interessate esterne.

L'obiettivo dunque è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

Dati Aziendali:

Ragione Sociale	Simposio Srl
Indirizzo	Via Pofi 19 - 00177 – Roma
P.Iva	13690791002
Tel:	06/90213631
PEC:	simposiopec@pec.it
Sito	www.simposio.info - www.simposio-academy.info

Livello Strategico

MISSION

Trasferire il concetto di Simposio nel mondo aziendale e porre la relazione interpersonale win-win al centro della collaborazione tra noi e il nostro Partner. Solo in questo modo sarà possibile raggiungere l'obiettivo indicato nella VISION SIMPOSIO.

VISION

Dare la possibilità ai migliori artigiani e microimprenditori di poter sviluppare la propria impresa occupandosi di realizzare prodotti/servizi eccellenti. Simposio in qualità di Partner Commerciale, assume il compito di curarne gli aspetti commerciali e acquisire nuove quote di mercato per i prodotti/servizi realizzati dall'impresa.

Pertanto la Filosofia di Simposio derivante da MISSION & VISION è:

- Dare soddisfazioni professionali e commerciali alle imprese Partner di Simposio.
- Dare soddisfazioni personali alle PERSONE con cui ci relazioniamo quotidianamente.

Simposio nasce come Agenzia di Marketing e subito si qualifica come partner ideale delle Imprese anche di piccola dimensione.

La profonda vocazione commerciale che caratterizza l'Agenzia, ha portato alla creazione di un modello chiaro e collaudato sul quale si fonda la collaborazione con i propri clienti. Innestiamo in ogni nostro cliente, il Metodo di Governance e Sviluppo Commerciale di successo da sempre attuato per noi stessi. Personalizzando il rapporto collaborativo in funzione delle sfaccettature che ogni nostro partner presenta. Lavoriamo con serietà, disponibilità ed empatia. In cambio Cerchiamo, Vogliamo solo Clienti Seri e disponibili ad una collaborazione sana. Come una volta.

Simposio Academy, si occupa di garantire formazione e servizi alle piccole e medie imprese che vogliono ampliare le competenze e conoscenze dei propri dipendenti.

Academy Goals:

- + di 2.000 ore di formazione erogata
- + di 600 dipendenti coinvolti
- + di 200 aziende raggiunte
- + di 40 corsi a catalogo

Regione maggiormente coinvolte: Lazio, Umbria, Veneto, Basilicata, Emilia Romagna, Lombardia e Abruzzo.

Corsi Principali:

- Comunicazione efficace
- Public Speaking
- Tecniche di vendita
- Tecniche di ascolto
- Excel
- Lingua Inglese
- Organizzazione del lavoro
- Gestione del tempo
- Gestione del reclamo
- Digital Marketing
- Primo Soccorso
- Antincendio
- HACCP
- RLS
- Formazione ai lavoratori

POLITICA DELLA QUALITA'

Simposio Srl comprende pienamente l'importanza di una strategia economica responsabile, mirata alle esigenze del Cliente, per raggiungere il successo e migliorare continuamente le proprie prestazioni in tutti gli aspetti dell'organizzazione. Con questo obiettivo in mente, Simposio Srl si impegna a raggiungere e mantenere elevati standard di qualità nei propri servizi, al fine di garantire vantaggi economici e soddisfare appieno le aspettative dei propri Clienti.

Per raggiungere tali obiettivi, Simposio Srl ha implementato scelte progettuali avanzate all'interno del proprio Sistema di Gestione della Qualità, al fine di garantire il rispetto continuo dei requisiti del Cliente. Attraverso l'esperienza maturata negli anni la strategia di Simposio Srl si è concentrata e si è consolidata attraverso una rigorosa selezione del personale e dei fornitori considerati critici.

Simposio Srl si impegna a rafforzare e migliorare i propri obiettivi strategici attraverso le seguenti azioni:

Assicurare che tutte le attività siano condotte in conformità con le leggi e le regolamentazioni vigenti.

Implementare e mantenere un sistema di gestione della qualità efficace e volontario, in linea con i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015.

Mantenere la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 IAF 37 con gli aggiornamenti annuali previsti dalla normativa.

Effettuare ogni sforzo organizzativo, operativo e tecnologico per prevenire disservizi ai propri clienti e garantire un'ampia gamma di servizi innovativi.

Definire obiettivi e traguardi qualitativi da integrare nella gestione operativa della propria struttura e organizzazione.

Assicurare che la politica esposta e il sistema di gestione ad essa associato siano compresi, implementati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione, supportati da attività di formazione e addestramento periodiche e sistematiche.

Comunicare in modo efficace la politica e gli obiettivi a tutti i clienti e parti interessate.

Assicurare la disponibilità del presente documento al pubblico.

Impegnarsi per il miglioramento continuo delle prestazioni qualitativi.

Garantire la massima riservatezza delle organizzazioni clienti e il rigoroso rispetto della privacy.

La Direzione ritiene che il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di qualità siano essenziali per migliorare i servizi e consolidare la posizione dell'azienda sul mercato.

Simposio Srl ritiene fondamentale comunicare in modo chiaro e trasparente la propria Politica per la Qualità, al fine di assicurare che tutti coloro coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi e degli impegni prefissati possano comprenderla, attuarla e sostenerla.

Per tale motivo, si impegna a diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, garantendo che tutto il personale comprenda gli obiettivi e gli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante.

Inoltre, Simposio Srl si impegna a esaminare periodicamente la strategia adottata, anche attraverso incontri con il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento e le loro possibili ricadute in termini professionali.

Livello Organizzativo

Simposio Srl offre un'ampia gamma di corsi di formazione sull'imprenditorialità.

Questi corsi sono sviluppati attraverso diverse fasi, tra cui l'analisi dei fabbisogni formativi, l'ideazione e la progettazione formativa su misura, la gestione logistica ed economica, l'erogazione, la certificazione e la valutazione dei risultati.

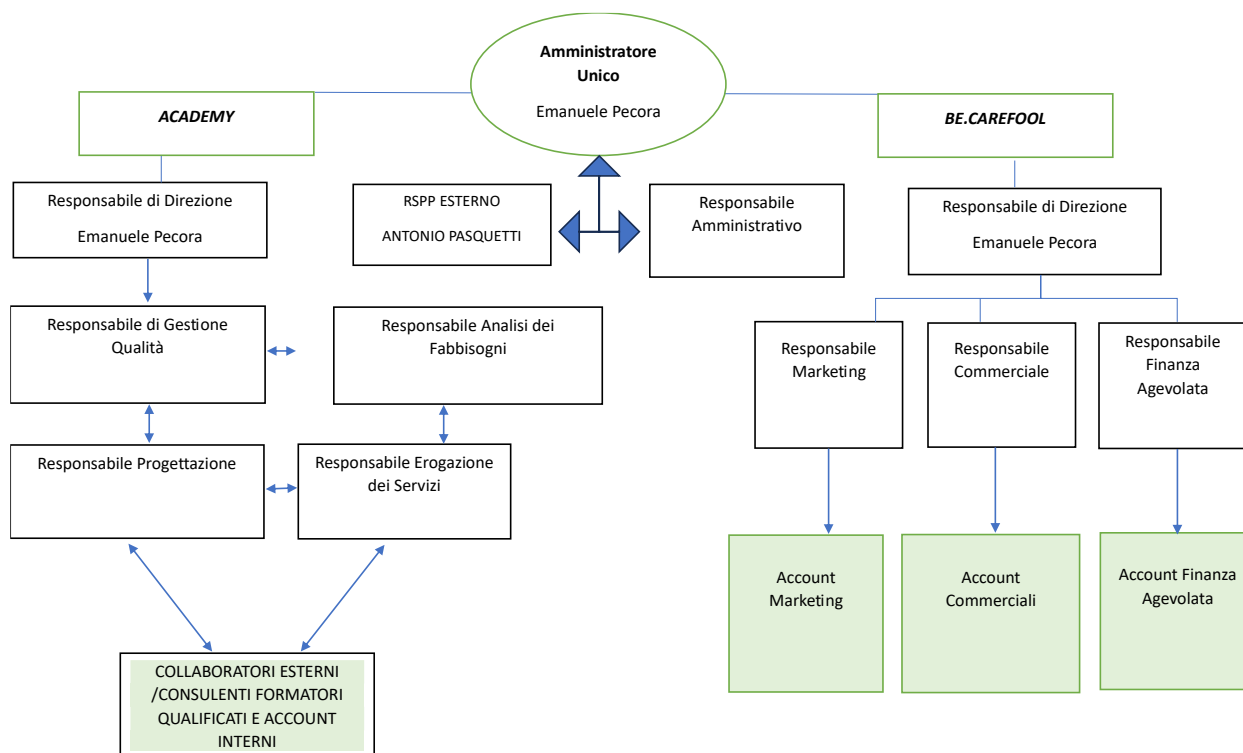
Simposio Srl collabora con docenti e tutor esterni selezionati in base alla loro esperienza e qualifiche, nonché con partner che collaborano stabilmente con la struttura.

La società monitora costantemente le prestazioni dei docenti attraverso questionari di gradimento dei partecipanti.

Inoltre, per migliorare i processi, la Simposio Srl promuove attività di formazione per il personale interno, collaboratori e consulenti.

- La società promuove l'offerta formativa attraverso il sito web aziendale: <https://www.simposio.info/> e <https://www.simposio-academy.info/>,
- Facebook: <https://www.facebook.com/simposiomarketing>.
- Instagram: <https://www.instagram.com/simposioacademy/>

Si riporta sintetico organigramma relativo alle funzioni:



Per fornire il servizio formativo ai propri utenti, Simposio Srl dispone di una sede ubicata in Via Pofi 19 -00177 (RM), dotata di aula didattica attrezzata con strumentazione multimediale e di agevolazioni per persone con disabilità, conformi alle norme sulla tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza nei luoghi di studio e di lavoro. Inoltre, la struttura è fornita di tutti gli strumenti necessari per svolgere le attività formative direttamente presso il cliente.

La costante attenzione al miglioramento continuo, alla formazione del personale e alla qualità dei servizi offerti, unita all'adozione di nuove tecnologie, garantisce efficienza, flessibilità, tempestività e rapidità nell'erogazione del servizio, ponendosi come elementi distintivi dell'azienda.

Livello Operativo:

Simposio Srl, nell'ottica di migliorare costantemente i propri servizi formativi, mette in atto e monitora le attività dell'organizzazione in conformità con la propria Politica della Qualità.

Per evitare di basarsi esclusivamente su analisi sensoriali e deludere le aspettative dei clienti, la valutazione della soddisfazione del cliente è essenziale.

La gestione dei reclami, delle insoddisfazioni e delle non conformità segnalate dai clienti fornisce utili spunti per migliorare i servizi offerti.

Il monitoraggio costante è considerato un elemento fondamentale per il miglioramento continuo delle prestazioni e per aumentare la competitività dell'azienda.

Fattori di Qualità

Indicatori

Standard di qualità

Strumenti di Verifica

Skill Assesment	Ruoli in aziendali - competenze tecniche (hard skill) – numero di team interni all’azienda	Entro 5 giorni	Analisi delle abilità dei dipendenti
Analisi del Fabbisogno/Pronta individuazione dei bisogni del cliente	Scostamento in termini di giorni tra contatto commerciale e data della risposta	Entro i 5 giorni	Rilevazione continua dei giorni
Soddisfazione del cliente e dei partecipanti	Percentuali di partecipanti/clienti soddisfatti	80% su totalità dati pervenuti	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione Docente deve restituire un valore definito.	Da una scala che va da 1 a 10, lo standard si considera raggiunto nell’intervallo [7 – 10]	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione Docente deve restituire un valore definito per gli aspetti organizzativi	Da una scala che va da 1 a 10, lo standard si considera raggiunto nell’intervallo [7 – 10]	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l’aspetto dei contenuti	Da una scala che va da 1 a 10, lo standard si considera raggiunto nell’intervallo [7 – 10]	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Flessibilità Organizzativa	N° dei giorni tra la segnalazione di Non Conformità Ed azione proposta	3 giorni lavorativi per l’attivazione/gestione della Non Conformità	Analisi dell’elenco delle Non Conformità da parte del RSGQ
Progettazione	Ampliamento del catalogo corsi	Incremento di almeno un’unità	Analisi del catalogo corsi

Livello Preventivo

Simposio Srl adotta una procedura specifica per misurare le prestazioni legate al suo servizio, compresa la soddisfazione dei clienti, la gestione delle non conformità e dei reclami.

L'azienda raccoglie e analizza i dati per attivare un processo di miglioramento continuo, con l'obiettivo di dimostrare la conformità del servizio e migliorare l'efficacia del servizio stesso, assicurando così la conformità del Sistema Gestione Qualità.

Per soddisfare i bisogni e le aspettative del committente/beneficiario, l'azienda attua diverse attività, tra cui la raccolta di dati, l'utilizzo di questionari di soddisfazione, l'analisi dei risultati e la gestione di reclami e non conformità, al fine di attuare azioni correttive per migliorare la gestione aziendale.

La Simposio Srl si impegna a comunicare agli utenti e ai propri clienti gli impegni e i diritti garantiti in merito alla qualità del servizio fornito, attraverso varie modalità, come l'affissione della Carta della Qualità presso la sede e nelle aule, nonché la pubblicazione sul sito internet aziendale www.simposio-academy.info. La Carta viene rivista annualmente dal Responsabile del Processo di Gestione Qualità e validata dalla Direzione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE:

1. Definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
2. Definire la politica e gli obiettivi per la Qualità in funzione della strategia aziendale da perseguire;
3. Gestione degli accordi con la committenza
4. Gestione delle relazioni con partners strategici, enti di ricerca e sviluppo in materia di formazione
5. Valutazione dello sviluppo delle risorse umane
6. Coordinamento delle risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative
7. Riesaminare ciclicamente l'adeguatezza della compliance Gdpr

RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICI-AMMINISTRATIVI:

1. Coordinamento delle attività connesse alla rendicontazione di commessa
2. Gestione e controllo economico
3. Gestione amministrativa e organizzativa del personale
4. Gestione rapporti con le banche
5. Gestione contabile e rapporti con i consulenti
6. Fornire i dati per l'elaborazione del bilancio
7. Gestire aggiornamenti e adempimenti normativi
8. Controllo sulla gestione economica
9. Riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità alla realtà aziendale e la sua efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 IAF-37;

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:

1. Realizzare attività di ricerca qualitativa e quantitativa a supporto dei processi di formazione;
2. Esaminare il contesto socio-economico e i fabbisogni formativi, a livello nazionale (settoriale o intersettoriale), regionale e/o locale o aziendale;
3. Esaminare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
4. Identificare il fabbisogno formativo e/o orientativo;
5. Individuare gli ambiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro definendo la strategia formativa;

6. Progettare e pianificare la metodologia e gli strumenti di rilevazione;
7. Analizzare l'esito dell'indagine per fornire quadri di riferimento necessari per l'analisi delle problematiche e del contesto, favorendo elementi utili per la programmazione delle azioni da realizzare;

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE:

È responsabile:

1. Gestire la progettazione di massima di un'azione corsuale;
2. Gestire la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
3. Gestire la progettazione di un intervento individualizzato.

Progetta l'intervento formativo rispetto a:

1. Individuazione degli obiettivi da ottenere
2. Individuazione dei destinatari dell'azione formativa;
3. Definizione dei contenuti e delle metodologie di conduzione dell'intervento formativo;
4. Definizione degli operatori, delle fasi e tempi di svolgimento dei corsi;
5. Tutti gli aspetti organizzativi e logistici.

Definisce:

6. La fattibilità operativa e finanziaria;
7. Le modalità di diffusione e promozione dell'intervento;
8. La metodologia e gli strumenti di monitoraggio e valutazione.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Responsabile di:

1. Pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi);
2. Gestire le risorse tecnologiche necessarie all'erogazione dell'attività formativa;
3. Gestire le risorse finanziarie necessarie a garantire la corretta gestione delle attività;
4. Assicurare e gestire la relazione e comunicazione con la committenza;
5. Assicurare la gestione efficace ed efficiente del progetto;
6. Garantire lo sviluppo del progetto in termini di obiettivi, scelte metodologiche,
7. Pianificazione delle attività in collaborazione con le altre figure coinvolte;
8. Effettuare il monitoraggio sul regolare svolgimento delle attività e dei programmi;
9. Valutare i risultati e individuare eventuali criticità e relative azioni di miglioramento;
10. Gestire e risolvere eventuali problematiche;
11. Supportare le figure coinvolte nelle attività di monitoraggio e valutazione delle azioni di progetto

Roma il 29/9/2023

Simposio Srl

Dott. Emanuele Pecora