

CARTA DELLA QUALITA' UNISAPIENS SRL

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che Unisapiens assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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, quali strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari al fine di garantire l'implementazione continua della qualità).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con autofinanziamento e rivolte al settore professionale, alle aziende e alle Pubbliche Amministrazioni.

PREMESSA

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base dell'operato di Unisapiens srl.

Si mira a soddisfare l'obiettivo di crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti degli utenti, in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

La carta della qualità verrà costantemente aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Sarà approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione erogati.

Il piano dell'offerta formativa di Unisapiens, prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica;
- Garantire un'informazione ed attività educativa obiettiva e scevra da influenze.
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di formazione e aggiornamento professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione;

Unisapiens Srl- Ente di Certificazione Accredia sede Legale: via Marco Decumio, 26 00174 Roma ;
sede Operativa: via Giano della Bella, 18 00162 Roma C.F./P.I.: 13972011004 tel 0645615890
e-mail : info@unisapiens.ue /unisapiens.pec@legalmail.it

– Fornire supporto per la preparazione e realizzazione di percorsi formativi professionali rivolti al settore produttivo, alle Pubbliche Amministrazioni e alle professionalità coinvolte nel processo di digitalizzazione e aggiornamento delle competenze professionali e dirigenziali

– Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

LIVELLO STRATEGICO

Mission Obiettivi ed Impegni

Essere il punto di riferimento strategico per il cambiamento delle persone e delle organizzazioni Pubbliche e Private. Da circa 15 anni Unisapiens supporta importanti realtà aziendali nel complesso processo di aggiornamento delle competenze, digitalizzazione dei processi, e transazione digitale. Unisapiens sviluppa piani di formazione rivolti alla PA e alle aziende private per il change management, e l'aggiornamento professionale dei tecnici. Certificiamo le figure professionali ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17024, nel settore delle costruzioni, secondo quanto previsto dalle norme di riferimento. In questi anni di intensa attività Unisapiens ha collaborato con tutti i principali Enti Pubblici e Privati sul territorio nazionale, formando oltre 15.000 discenti in diverse discipline tecniche e professionali, oltre 300 aziende pubbliche e private. La Formazione del personale è la principale ragione per cui viene implementato l'e-learning. I corsi digitali sono decisamente più efficienti nella formazione del personale perché offrono continuità e facilità di utilizzo nell'accesso ai contenuti formativi.

Modalità e strumenti adottati

Grazie all'e-Learning, si può semplicemente creare un corso online per poi condividerlo con il personale. In questi ultimi anni di emergenza dovuta alla pandemia abbiamo assistito ad un forte incremento della richiesta di formazione a distanza, soprattutto da grandi aziende ed enti pubblici. Inoltre con la formazione digitale non hai barriere. E' possibile formare centinaia di persone in decine di uffici in tutto il mondo in modo uniforme grazie alla formazione in modalità e-Learning. Il personale non ha bisogno di partecipare a lezioni in aula. Tutto ciò di cui ha bisogno è un accesso a internet e un dispositivo digitale.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I principali servizi di Unisapiens consistono anche in attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende e enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Aggiornamento e Formazione del personale;
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale e del personale;
- Assistenza preventiva e successiva all'intervento

- L'offerta formativa prevede varie tipologie di corsie di Certificazioni:
- corsi di acquisizione di competenze;
- corsi di qualifica professionale
- corsi di specializzazione
- corsi di aggiornamento tecnico professionale
- esami di Certificazione per le competenze professionali ISO 17024
- esami di Certificazione per le competenze informatiche

Dotazione di risorse professionali:

- Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale di responsabili di funzione, coordinatori, docenti esterni, collaboratori esterni, personale interno con funzioni operative, tutor, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione logistico-strumentali

La struttura dispone di

- n.1 aula per la didattica ordinaria, ognuna predisposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredate ognuna con: sedie, cattedra, lavagna a parete, proiettore per diapositive
- n.1 sala accoglienza per il ricevimento e l'orientamento rivolto ai discendenti dotata di : sedie con ribalta , postazione pc completa , proiettore per diapositive

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

LIVELLO OPERATIVO

Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- validità dei programmi proposti e continuo aggiornamento;
- efficacia dei programmi svolti tramite la valutazione dell'apprendimento;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa sita in via Giano della Bella, 18 Roma, con orario dalle 9,30 alle 13.30 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte degli organi preposti;
- Unisapiens provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa.

– individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;

– definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

Strumenti di verifica

Esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

- Verifica delle competenze e dei requisiti curriculari per lo svolgimento di esami di certificazione ai sensi della ISO 17024
- Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
- Somministrazione pre test e post test e confronto dei risultati per verificare l'efficacia dell'attività formativa;
- Prove finali di ogni corso ai fini della valutazione dell'apprendimento

LIVELLO PREVENTIVO

La Unisapiens al fine di garantire l'implementazione continua della qualità prevede un'apposita procedura operativa ai sensi della ISO 17024 definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il

monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili sul sito www.unisapiens.eu a garanzia degli utenti.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito modulo, definito Termini e Condizioni, nel quale si riporta in dettaglio gli impegni che la Unisapiens e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale modulo va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna) report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore /direttore di corso) redatti in forma scritta o verbale vengono gestiti con quanto previsto dal Manuale di Qualità. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

[torna all'indice](#)

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità di Unisapiens srl, viene regolamentata come segue.

I) È consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulle bacheca nella sede dell'ente e nelle aule.
- pubblicazione sul sito web dell'Ente www.unisapiens.eu,
- consegna diretta ove prevista della carta agli allievi iscritti,
- consegna di copia al personale e ai docenti

La REVISIONE: della Carta della Qualità di Unisapiens avviene con cadenza minimo quadriennale sotto la responsabilità dell'Amministratore.

LA VALIDAZIONE: della Carta della Qualità di Unisapiens avverrà da parte della Direzione.

Roma lì 12/10/2022