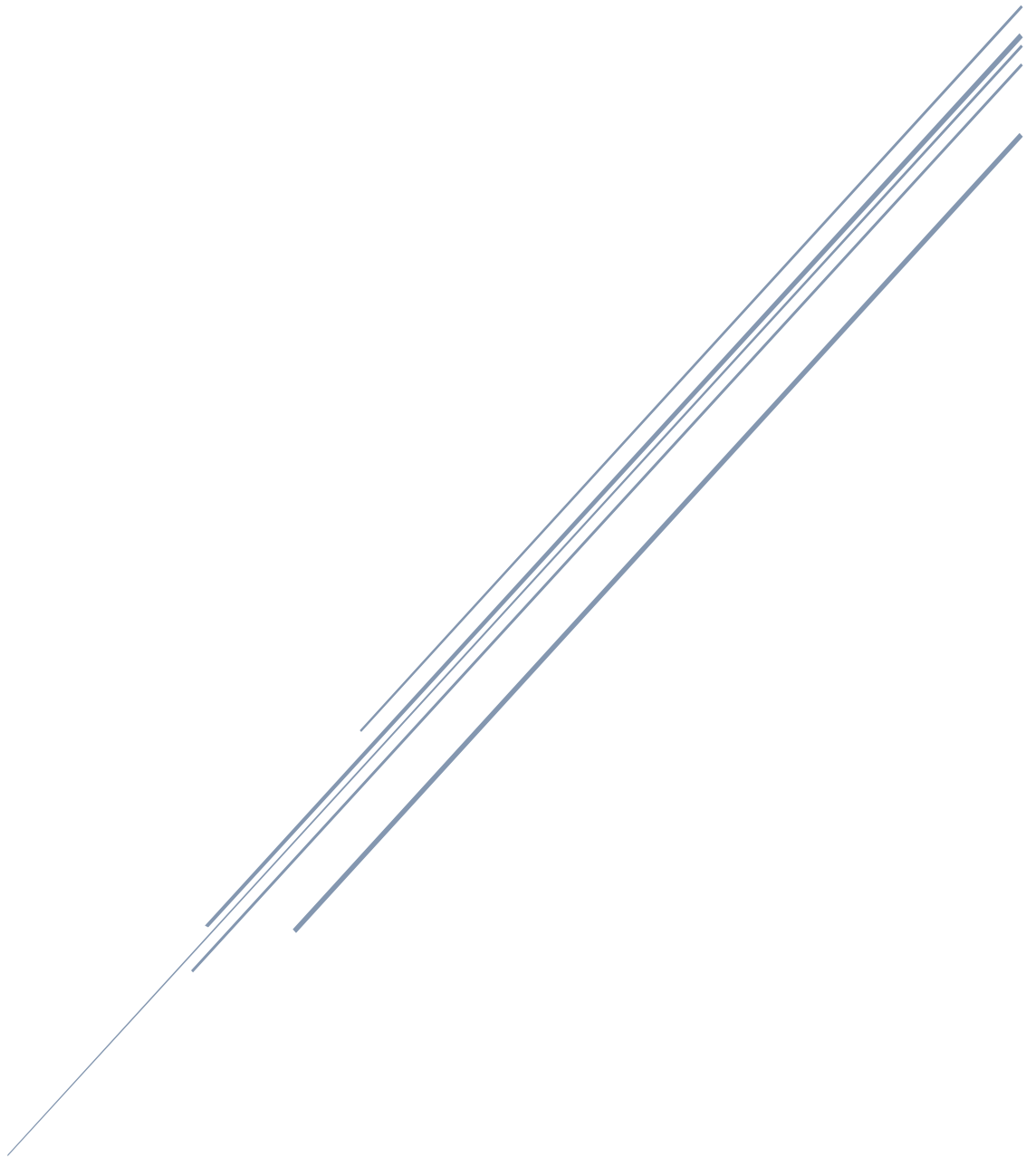


INVESTO S.R.L.

# Carta della Qualità



Rev. 00  
del 15.06.2022

## INVESTO S.r.l.

Via O. Spaventola snc  
04023 – Formia (LT)  
P.IVA 03035970593

### DESCRIZIONE DELLA REALTÀ AZIENDALE

Siamo un Ente di formazione professionale, all'interno del quale progettiamo, gestiamo e realizziamo attività di formazione finanziata ed autofinanziata per il personale delle aziende private e percorsi di formazione professionale per coloro che vogliono perfezionare le proprie competenze nei più svariati settori.

Al centro delle attività erogate c'è la persona, il suo percorso formativo e professionale, sia esso un privato o il componente di un team aziendale.

I corsi sono studiati sulla base di un diretto coinvolgimento delle imprese operanti sul territorio, sono caratterizzati da una particolare attenzione alle metodologie didattiche e dall'elevata vocazione tecnico-pratica che si sviluppa, sia in fase d'aula, con lo studio e l'applicazione di case study, sia in un periodo di work-experience all'interno di solide realtà aziendali. L'elevato placement è il frutto della capacità di ricercare, in fase di progettazione dell'offerta formativa, i reali fabbisogni delle imprese in termini di risorse umane. I nostri corsi vengono strutturati, aggiornati e realizzati tenendo conto di una costante analisi dei fabbisogni del mercato del lavoro. I percorsi formativi riescono, dunque, a garantire figure professionali immediatamente occupabili.

### MISSION, OBIETTIVI ED IMPEGNI DEL SERVIZIO FORMATIVO

Nell'ambito del servizio formativo la **mission** diventa quella di garantire alle persone un livello "formativo" adeguato al raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza e di fornire gli strumenti affinché diventino competenti, capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

Le finalità che ne conseguono sono:

- La formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- Lo sviluppo della cultura e dell'innovazione e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi;
- Il migliore raccordo tra sistema della formazione ed istruzione con il mondo professionale ed aziendale circostante.

Il perseguimento di queste finalità avviene all'interno del sistema di certificazione ISO 9001:2015.

Il sistema di gestione per la qualità di INVESTO S.r.l. adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante l'osservanza dei requisiti del sistema stesso.

Gli **obiettivi fondamentali** sono quindi:

- individuare i bisogni formativi al fine di creare professionalità più idonee a quanto richiesto dal mercato del lavoro;
- adeguare i servizi forniti alle aspettative degli utenti (Allievi, aziende, docenti);
- adeguare le nuove figure professionali all'uso delle nuove tecnologie del settore;
- aumentare il livello di qualità degli addetti rendendoli consapevoli dell'importanza delle proprie attività;

## **INVESTO S.r.l.**

Via O. Spaventola snc

04023 – Formia (LT)

P.IVA 03035970593

- migliorare il servizio fornito in adeguamento delle aspettative degli utenti al fine di ridurre e/o eliminare le N.C;
- operare nel rispetto delle normative;
- migliorare la consapevolezza dell'importanza della sicurezza nel posto di lavoro.

### **GLI AMBITI FORMATIVI**

La INVESTO srl dispone di un proprio Catalogo Corsi che affronta diverse tematiche. Viene inoltre prevista la progettazione e l'erogazione di futuri corsi a bando anche per tematiche diverse da quelle attualmente affrontate. Sul sito della INVESTO srl sono pubblicati i corsi di formazione attualmente in essere e quelli in pianificazione.

### **AREA DELLO SVANTAGGIO**

La INVESTO srl si impegna a svolgere incontri periodici con i servizi preposti alla tutela dei soggetti svantaggiati al fine di comprendere appieno le loro problematiche e poter definire interventi di orientamento o formazione che ne facilitino l'inserimento nel mondo del lavoro.

### **LE RISORSE PROFESSIONALI**

La INVESTO srl si avvale, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento e di docenti che collaborano occasionalmente e stabilmente con la propria struttura. Le risorse professionali che assicurano il presidio dei vari processi hanno competenze certificate.

In genere, l'attività di docenza viene affidata a liberi professionisti/esperti esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del corso o metodologiche in materie specifiche.

Il personale dipendente e i collaboratori di La INVESTO srl realizzano la progettazione dei corsi di formazione, l'organizzazione e la gestione, il coordinamento, la direzione dei corsi e l'attività di segreteria.

La INVESTO srl fa in modo di coinvolgere tutti i suoi dipendenti e collaboratori nella condivisione degli obiettivi della qualità: i dipendenti tramite le riunioni informative periodiche organizzate dalla direzione ed i collaboratori esterni per mezzo di interventi di formazione e/o informazione durante i quali, oltre ai temi già citati, illustra la propria politica aziendale. Inoltre, la formazione dei propri dipendenti diventa un investimento strategico che viene perseguito tramite interventi di formazione tecnico/specialistica e trasversale, di aggiornamento periodico, così come specificato nel piano di formazione annuale.

### **FATTORI DI QUALITÀ: INDICATORI E STRUMENTI**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, La INVESTO srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo, La INVESTO srl ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne.

## INVESTO S.r.l.

Via O. Spaventola snc

04023 – Formia (LT)

P.IVA 03035970593

I principali indicatori scelti sono i seguenti:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispetto delle procedure	Nc rilevate dall'ente di certificazione	Assenza di non conformità gravi	Verbale ente di certificazione
Soddisfazione dei partecipanti	% di partecipanti soddisfatti sul numero complessivo di partecipanti o corsi conclusi nell'anno	70% come percentuale target sulla soddisfazione dei partecipanti	Rilevazione della percentuale di soddisfazione globale mediante i questionari di misurazione della soddisfazione dei partecipanti
Gestione dei reclami	% di reclami pervenuti	20%	Numero di reclami pervenuti

### REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La carta della qualità viene definita dal Rappresentante Legale in collaborazione con i responsabili e con il Responsabile Qualità.

In occasione del Riesame della Direzione, quindi almeno una volta l'anno, la Carta della Qualità viene sottoposta a revisione. Qualora il Riesame comportasse modifica e stesura di una nuova Carta la stessa sarà ritrasmessa al pubblico e agli Organi Competenti.

### DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Al fine di garantire la massima diffusione della Carta della Qualità, La INVESTO srl provvede a:

- allegare la Carta ai Moduli d'Iscrizione agli interventi formativi, in modo che ogni frequentante i corsi ne posseda una copia. L'avvenuta consegna della Carta dovrà essere annotata su un apposito Registro con la firma del ricevente.
- affiggere la Carta nei locali dell'Ente dove vengono tenute le lezioni degli interventi formativi.
- pubblicarla sul sito internet
- consegnarla a tutto il personale docente e non docente dei corsi sopra specificati.

## Politica della Qualità

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, la **INVESTO S.r.l.** definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

- Attenzione focalizzata sul Cliente ed alle parti interessate

La **INVESTO S.r.l.** si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici

La **INVESTO S.r.l.** identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

La **INVESTO S.r.l.** gestisce i propri processi perché siano univoci:

- ❖ Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- ❖ Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

La **INVESTO S.r.l.** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici; comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

### **Valutazione dei rischi e delle opportunità**

La **INVESTO S.r.l.** pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- ✓ Valutare e trattare rischi associati ai processi
- ✓ Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

La **INVESTO S.r.l.** promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

### **Coinvolgimento del personale e degli stakeholder**

La **INVESTO S.r.l.** è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario. Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

### **Miglioramento**

La **INVESTO S.r.l.** si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della Politica per la Qualità è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.