



CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Introduzione

Il CESFORM che vanta una consolidata tradizione nel campo della formazione assicurativa, finanziaria e negoziale, ha inteso sviluppare nuove forme di intervento per una migliore qualificazione delle risorse, con sistemi nuovi e più complessi, sollecitati dalle esigenze crescenti del settore e delle nuove normative nazionale ed europee.

Livello Strategico

Il CESFORM sulla base di obiettivi ben precisi del committente/beneficiario si impegna a risolvere le aspettative ed i loro bisogni. Infatti nei campi in cui opera, assicurativo, finanziario e negoziale, esiste una forte necessità di formazione sia a seguito di disposizioni legislative (D.L. 209/2005 Codice delle Assicurazioni – D.lgs. 141/2010 Soggetti operanti nel settore finanziario) che per necessità commerciali.

Al fine di soddisfare le esigenze della propria clientela, il Cesform identifica e pianifica tutte le attività assicurando che queste siano realizzate in condizioni controllate, con procedure ben definite affinché sia garantito il raggiungimento degli obiettivi ed il rispetto delle normative sottoposte a controllo degli Organismi di vigilanza, IVASS ed OAM. Il Cesform pubblicizza le attività mediante l'utilizzo dei sistemi informatici con promozioni a mezzo web, e-mail, stampa, mirate alle esigenze dei beneficiari.

Il Cesform applica un sistema di Qualità Aziendale conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 per ottenere la soddisfazione dei committenti, l'efficienza dei processi utilizzati e l'efficacia dei servizi erogati. La politica di gestione tende al consolidamento delle attività sviluppando internamente l'attenzione alle risorse Umane interne ed esterne, i processi formativi e di servizio, adottando tecniche di monitoraggio finalizzate a valutare i processi e le azioni di miglioramento per ottenere la soddisfazione dei clienti.

Livello Organizzativo

I servizi formativi offerti sono prevalentemente e non esclusivamente rivolti a tutte le realtà che svolgono attività assicurativa, finanziaria e negoziale, come Banche, SIM, Compagnie di Assicurazione, Agenti, Broker, Aziende finanziarie, Università e aziende similari. I prodotti riguardano la qualificazione del personale dipendente, la preparazione e la riqualificazione del personale addetto all'attività commerciale, preparazione per lo svolgimento dell'attività di Consulente previdenziale/assicurativo, corsi di specializzazione per addetti ad attività tecniche o gestionali, preparazione agli esami per l'iscrizione agli Albi Professionali degli Intermediari assicurativi, dei Periti assicurativi, dei Mediatori ed Agenti Finanziari e dei Promotori Finanziari.

Il Cesform fornisce anche assistenza, consulenza e informazione per un servizio di orientamento/riferimento alle società clienti. La struttura si avvale di figure di elevato valore professionale come docenti (manager e imprenditori assicurativi e finanziari, docenti universitari, liberi professionisti, ...) nei vari settori formativi in numero consono alle esigenze dei corsi proposti.

Il Cesform ha a disposizione nella sua struttura tre aule di formazione accessibili a tutti, con arredi a norma, attrezzate con lavagne luminose, lavagne fisse, proiettori, e quanto utile alla didattica.

Durante i corsi formativi, agli allievi vengono fornite normative, dispense, esercitazioni ed altro materiale inerente il servizio formativo offerto.

Al termine di ogni corso viene rilasciato l'attestato di partecipazione e svolto, ove previsto o richiesto da specifiche normative, un test di fine corso per una valutazione finale.

Livello Operativo

I fattori di Qualità riguardano l'intero processo formativo in tutte le fasi dell'offerta, progettazione, erogazione, gestione del cliente e gestione delle risorse coinvolte, con lo scopo di offrire prodotti e servizi competitivi.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Le risposte alle richieste dei committenti/beneficiari sono tempestive ed esaustive	Tra il ricevimento della richiesta e la formulazione della risposta intercorrono normalmente 24 ore	Tempo di risposta è nel limite di 1-2 giorni lavorativi	Tutor e sistemi informatici con immediata risposta ai committenti/beneficiari
Ogni singola operatività formativa è assegnata a singoli collaboratori nella fase organizzativa-gestionale	I giorni intercorsi tra la segnalazione e l'attuazione delle azioni correttive può essere definita in 1-2 giornate	Target di intervento max entro 3 giorni	Controllo Direzione e immediata risposta ai committenti/beneficiari
Raggiungimento degli obiettivi e risultati ottenuti	Elevata soddisfazione dei partecipanti	Oltre l'85 % di partecipanti alla rilevazione di customer satisfaction	Somministrazione questionario di gradimento al termine di ogni corso

Livello Preventivo

I dispositivi di garanzia a tutela dei committenti e beneficiari sono realizzati dal Cesform mediante un servizio per la gestione dei reclami al fine di provvedere alle azioni correttive e a tutela delle garanzie degli utenti.

L'azienda rileva e valuta in fasi intermedie e finali il processo di erogazione del servizio, tiene sotto controllo situazioni non conformi o anomale riscontrate dai reclami dei clienti.

Per conoscere la soddisfazione e la valutazione del nostro lavoro da parte dei committenti/beneficiari, viene somministrato alla fine di ogni corso un questionario di soddisfazione/valutazione. Le informazioni derivanti dalla valutazione forniscono gli input da analizzare per avere un miglioramento continuo della nostra attività.

I reclami ci fanno capire eventuali errori della procedura. Ogni reclamo viene analizzato allo scopo di individuare la causa che ha provocato quel disagio e passare quindi ad una azione correttiva.

A garanzia dell'utente la società si impegna alla presenza negli orari di ufficio di un tutor sia tecnico che didattico.

Condizioni di trasparenza

Il Cesform controlla con molta attenzione, tramite le varie commissioni, tutti i progetti formativi che vengono presentati e provvede alla validazione apponendo a tutti i documenti data e firma.

Tutti i progetti vengono controllati attentamente e validati e firmati da tutto il gruppo di progetto.

Il Cesform provvede alla diffusione dei programmi formativi mediante pubblicazione sul sito internet e promozione mailing od a mezzo stampa, con una frequenza di 2-3 volte al mese.

Quanto divulgato viene sempre preventivamente validato e garantito con atto scritto datato e firmato dal Legale Rappresentante o dal Direttore dei corsi o dal Responsabile del processo di Gestione della Qualità.

Ogni fine anno viene redatto il Riesame della Direzione che analizza il raggiungimento degli obiettivi prefissi nell'anno precedente e pianifica gli obiettivi da raggiungere nell'anno successivo.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

- Attività previste per il responsabile del processo di direzione.
Il Responsabile del processo di direzione ha come compito l'organizzazione commerciale sulla base delle esigenze dei committenti. Si occupa del coordinamento dei docenti per i programmi formativi, decide le date e i tempi dei corsi e controlla lo svolgimento provvedendo, se necessario, al miglioramento del servizio. Inoltre provvede a tutti gli accordi con la committenza (scheda di adesione, data, sede dei corsi). Nel citato riesame della Direzione, indica altresì il controllo sulla manutenzione e sul miglioramento del servizio, il coordinamento delle risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative e la valutazione e sviluppo delle risorse umane.
- Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi.
Il Responsabile dei processi economico-amministrativi gestisce la contabilità provvedendo agli adempimenti fiscali, controlla i pagamenti dei partecipanti, se previsti, provvede alla rendicontazione delle spese, segue la gestione amministrativa del personale, ed è responsabile dell'amministrazione delle risorse finanziarie pubbliche ricevute per attività di formazione.
- Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.
Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni identifica i bisogni professionali e formativi dei vari settori dell'utenza, con una diagnosi a livello nazionale e locale di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi territoriali ed imprese.
- Attività previste per il processo di progettazione.
Il Responsabile del processo di progettazione effettua la progettazione di massima sulla base delle richieste del bisogno formativo stabilendo il percorso, il calendario, il programma, la creazione di dispense ed altro materiale didattico relativo al corso stesso.
Per quanto concerne i percorsi individualizzati relativi alla definizione dei corsi, questi rispecchiano le domande degli utenti ricevendo così soddisfacimento alla domanda specifica.
- Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi.
Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi si occupa della pianificazione di tutti i servizi formativi, della gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, delle relazioni e degli accordi con la committenza, monitora le azioni e i programmi, nonché valuta i risultati e identifica i miglioramenti nel settore della formazione.

Inoltre il Cesform nella funzione dell'obbligo formativo può prevedere la realizzazione di attività di orientamento, la realizzazione di stage per gli allievi, promuove azioni che garantiscono la collegialità e la coerenza nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche con il coinvolgimento dei docenti.