

Allegato II.1

### Livello Strategico

**Health Community Training s.r.l.** con sede in Roma, via Vallerotonda 13, svolge come attività principale l'erogazione di servizi inerenti la formazione e l'orientamento, ivi comprese la progettazione, organizzazione e realizzazione di percorsi ed eventi formativi, e realizza la propria attività anche attraverso la partecipazione a bandi emessi dalle pubbliche amministrazioni locali, nazionali ed europee, e occasionalmente anche in partenariato con terzi.

La Direzione di Health Community Training s.r.l., di seguito nominata HC Training, ha definito ed approvato il presente documento descrittivo della propria mission e degli obiettivi aziendali.

Presupposto alla base di questa documento è il convincimento della necessaria partecipazione e coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti: direzione, docenti, committenti e utenti.

HC Training si impegna pertanto a porre come mission aziendale la soddisfazione delle aspettative del committente e dell'utente, sia esso interno - attraverso una sempre crescente responsabilizzazione, partecipazione e consapevolezza di ruolo di tutti i lavoratori, dipendenti e collaboratori – o esterno, offrendo ed adeguando tutti i processi aziendali alle particolari esigenze rilevate e monitorando sia i progressi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati.

È volontà di HC Training perseguire una politica di gestione delle proprie attività in grado di essere competitiva sul mercato e, di conseguenza, soddisfacente per i propri utenti, garantendo la qualità del servizio formativo offerto mediante il monitoraggio e il miglioramento continuo dei seguenti aspetti:

1. Formazione e informazione di tutti i lavoratori finalizzata alla condivisione degli obiettivi aziendali e delle modalità di raggiungimento della massima partecipazione;
2. Monitoraggio costante dei flussi informativi di ritorno da parte dei discenti come analisi della "qualità percepita" dai fruitori dei servizi al fine di rilevare eventuali esigenze e richiami, apportando opportune azioni correttive;
3. Misurazione della qualità mediante una serie di analisi dei processi formativi che, partendo dalla pianificazione e definizione sistematica dei corsi, arrivi alla fase conclusiva della valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti, utenti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto in modo da rendere soddisfatte tutte le parti interessate.

La Direzione dichiara inoltre il proprio convincimento circa l'importanza di uniformare l'operato di HC Training ai seguenti principi:

- Garanzia di puntualità, correttezza, competenza e rispetto delle norme e delle regole della sicurezza;
- Salvaguardia delle persone e delle attrezzature nello svolgimento dei propri corsi;
- Soddisfazione delle richieste della clientela in modo puntuale e professionale;
- Erogazione di un servizio "eccellente" per competere sul mercato.

Particolare attenzione viene rivolta da HC Training a coloro che sono individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati", attraverso momenti di accoglienza, orientamento, accompagnamento e formazione. HC Training intende dare sostegno costante a persone in situazione di disagio sociale o familiare tramite azioni di supporto e/o recupero, anche in convenzione con cooperative sociali, e tramite esse con gli Uffici dei Servizi Sociali territoriali che a vario titolo assistono i cittadini in situazioni di disagio sociale o familiare.

La Direzione infine garantisce la comprensione, la diffusione e l'adesione alla propria mission e ai propri obiettivi di tutto il personale attraverso almeno un incontro annuo di formazione e aggiornamento, l'affissione in bacheca e l'inserimento nel sito web.

### Livello Organizzativo

L'attività formativa di HC Training si rivolge principalmente a un'utenza di ambito sanitario, ma il know-how di HC Training è indirizzato anche ad altri settori, quali informatico, giornalistico, alberghiero, impiegatizio, manageriale, turismo, spettacolo, sport e mass media, alimentare, lingue estere, comunicazione, distribuzione commerciale e ecologia ed ambiente.

HC Training propone qualità e molteplicità degli argomenti; competenza di staff e docenti con esperienza pluriennale nell'attività professionale e didattica; una organizzazione efficiente capace di soddisfare le necessità di docenti e discenti.

HC Training fornisce una diversità di interventi adeguati a ciascuna esigenza: corsi di aggiornamento e di specializzazione; corsi di qualifica professionale; iniziative ad hoc per rispondere alle specifiche esigenze del mondo del lavoro.

I nostri committenti sono aziende e strutture pubbliche e private, cooperative sociali, disoccupati, inoccupati.

Inoltre HC Training è in grado di garantire la competenza di staff e docenti con esperienza pluriennale nell'attività professionale e didattica.

HC Training è impegnata anche nella formazione E-learning, grazie a partnership con le migliori scuole multimediali on-line, garantendo l'integrazione del modo tradizionale di fare didattica con la formazione a distanza, tramite le tecnologie più avanzate.

HC Training è dotata di 1 aula didattica di 80 mq e di 1 laboratorio informatico con 12 postazioni, completamente attrezzate (lavagne, videoproiettore, fotocopiatrice, fax, collegamenti ad internet, pc e monitor, wi-fi), un ufficio per i colloqui individuali e la consultazione di banche dati.

HC Training si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, di fruizione e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### Livello Operativo

<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Tempestività di risposta a committenti/beneficiari	N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la formulazione della risposta	7 gg lavorativi	Rilevazione tempi di risposta
Partecipazione a bandi pubblici	N. progetti presentati	Almeno 1 a trimestre	Approvazione del progetto
Livello di spesa	Livello di spesa rendicontato/ Livello spesa pianificato	Scostamento inferiore al 20%	Modalità e strumenti di rilevazione della gestione economica
Livello di erogazione	Ore erogate/ore pianificate	100%	Rilevazione dei dati
Livello di qualifica finale	Allievi iniziali/allievi finali (che accedono agli esami)	Scostamento inferiore al 25% (soglia per la riparametrazione)	Rilevazione dei dati
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	Almeno 80%	Questionario di valutazione dell'attività di formazione
Rilevazione esiti occupazionali	Percentuale dei partecipanti occupati a 6 mesi dal termine delle attività	Almeno il 20%	Questionario per la rilevazione quantitativa/qualitativa a 6 mesi
Azioni correttive e preventive	N di giorni intercorrenti tra la segnalazione e l'azione correttiva	Risoluzione del problema	Rilevazione tempi di intervento per ogni azione correttiva

Livello preventivo

HC Training si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto.

I canali di comunicazione a disposizione della clientela sono:

- Questionari di Customer Satisfaction (somministrati al termine di ciascun ciclo formativo)
- Via posta ordinaria presso la sede di HC Training in via Vallerotonda 13 – 00178 Roma
- Via fax al n 06/7224482 e telefonicamente al n 06/72480500
- Via email all'indirizzo [info@hctraining.it](mailto:info@hctraining.it)

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

RESPONSABILE PROCESSO DI DIREZIONE (*Angelo Caciolo – a.caciolo@hctraining.it*)

- Definizione e sviluppo delle strategie e delle politiche aziendali;
- Definizione della politica commerciale dell'Azienda;
- Interlocuzione con i committenti primari;
- Definizione, approvazione e controllo del budget aziendale;
- Definizione della strategia economica e finanziaria;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Cura degli aspetti contrattuali sia interni che esterni all'azienda;
- Definizione della politica di marketing;
- Definizione ed applicazione di tutte le azioni volte alla soddisfazione del cliente esterno e di quello interno in un'ottica di miglioramento continuo.

RESPONSABILE PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (*Angelo Caciolo – a.caciolo@hctraining.it*)

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio degli eventi e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI (*Stefano Testasecca – s.testasecca@hctraining.it*)

- 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

RESPONSABILE PROCESSO DI PROGETTAZIONE (*Stefano Testasecca – s.testasecca@hctraining.it*)

- Progettazione di massima dell'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio dell'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA (*Fabio Cristiani – f.cristiani@hctraining.it*)

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Condizioni di trasparenza

Il presente documento sarà reso pubblico entro 15 gg. dalla sottoscrizione attraverso l'affissione nella bacheca aziendale e la pubblicazione sul sito internet. Inoltre è disponibile in copia presso la segreteria della HC Training.

Il responsabile della revisione annuale del documento è il responsabile del processo di Direzione.

Il Legale Rappresentante\*  
Angelo Caciolo  


Roma, 25/03/2015