

# CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA



Rev. 2 del 5/08/2024

La Carta della Qualità di **PROJIT Persone, Idee, Soluzioni, S.r.l.** – in breve “**PROJIT**”, ha il fine di comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti l’impegno PROJIT 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) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

A tal fine, questo documento è diffuso e pubblicizzato **sul sito web aziendale**, comunicato in fase di richieste informazioni e al momento dell’accesso ai servizi, insieme alla documentazione progettuale con le modalità di accesso all’attività formativa, le modalità di fruizione, il programma didattico, la natura dell’eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.



**PROJIT** nasce nel 2002 dall'incontro tra professionisti con esperienza decennale nell'erogazione di servizi di consulenza e formazione alle imprese nel settore della salute e sicurezza sul lavoro, dell'informatica, nel campo dell'information security e privacy / data protection, dell'igiene ambientale ed alimentare, e nella predisposizione ed implementazione di sistemi di gestione (qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro, sicurezza delle informazioni).

I servizi di formazione rappresentano da molti anni un importante caposaldo delle attività statutarie, che prevedono anche consulenza tecnica e, da qualche anno, post-produzione televisiva.

La **Sede legale** – e **Centro postproduzione televisiva** di PROJIT – è in Via Giorgio Scalia, 39 a Roma.

La **Sede operativa** – e **Centro formazione professionale** – è a Roma in Via Angelo Ranucci, 5 – in zona San Pietro.

I servizi di formazione (EA37) e consulenza (EA35) sono svolti nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato **Qualità Ambiente e Sicurezza**, certificato secondo gli standard **ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018 e ISO 14001: 2015**. PROJIT inoltre, nel 2023 ha implementato un **sistema di gestione per la parità di genere**, certificato secondo la **UNI/PdR 125:2022**.

A livello strategico e organizzativo, **PROJIT** offre i propri servizi ad enti pubblici, aziende e privati ponendo una particolare attenzione all'attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

## **SERVIZI OFFERTI**



PROJIT opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi:

- Formazione Superiore post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati / laureati in cerca d'occupazione qualificata, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati, occupati attraverso percorsi di Formazione "obbligatoria" aziendale, post esperienza, post-diploma, post-laurea.
- Orientamento di assistenza all'inserimento lavorativo, e formazione continua, per la creazione di nuova impresa e sviluppo di servizi in genere, soprattutto in materia di adempimenti di Compliance normativa. Tale orientamento rientra nei progetti di consulenza integrata ad enti e imprese; in questo caso, nell'ambito del contesto di riferimento, l'Organizzazione Cliente viene affiancata per la definizione di un progetto professionale o formativo mediando fra obiettivi delle persone, adempimenti normativi, e realtà oggettiva.
- Affiancamento e consulenza all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo, o assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

## OBIETTIVI E CONTENUTI



Nel campo della Salute e Sicurezza, Privacy e Compliance – PROJIT eroga corsi da molti anni anche per conto di altri Enti di formazione, mediante proprie strutture e infrastrutture e risorse umane e strumentali.

L'OBIETTIVO PRINCIPALE è quello di sviluppare il settore della formazione professionale, in generale, attraverso la idonea predisposizione di **raccolta fabbisogni formativi, progettazione** ed **erogazione** di corsi per figure professionali da inserire, o già inserite,, nel processo produttivo – e assicurare sia lo sviluppo della cultura dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con l'Information Technology, sia la corretta digitalizzazione prevista per la Pubblica Amministrazione.

**PROJIT** ha innescato da molto tempo un processo di **miglioramento continuo** per la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

**PROJIT** intende raggiungere, mantenere e migliorare l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, altri enti di formazione, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il **Sistema di gestione per la Qualità** prevede la specifica individuazione di 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 – con eventuale notifica agli stakeholders laddove previsto. 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- e gestire i reclami in modo trasparente e coordinato.

Inoltre, mediante incontri e confronti programmatici, ispezioni periodiche e audit, e analisi dei feedback, PROJIT pone la massima attenzione al **monitoraggio dell'efficacia didattica**.

La **revisione** della Carta della Qualità avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione del Riesame della Direzione.

A **livello strategico**, PROJIT si pone l'obiettivo di raccordare le finalità formative dell'utenza con i bisogni e le realtà del territorio in cui opera, accompagnando cittadini, professionisti, enti e imprese in percorsi di conoscenza ed acquisizione di competenze necessarie nel mondo del lavoro. Proprio in questa ottica promuove attività di formazione professionale nei settori della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, informatica e digitalizzazione, compliance e sistemi di gestione, comunicazione, risorse umane e soft skills.

L'Azienda mira quindi a rispondere in modo innovativo a precise esigenze professionali in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le proprie strategie; ha predisposto da tempo – pubblicizzata sul sito web aziendale – una Politica per la qualità che descrive mission, obiettivi aziendali e gli impegni che l'Azienda assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari.

A **livello organizzativo**, PROJIT descrive nel proprio Organigramma e Funzionigramma i ruoli e responsabilità in relazione ai servizi formativi e consulenziali offerti, sia in termini di **risorse umane** interne (Coordinatori, Progettisti, Tutor e Docenti) sia esterne, con figure professionali qualificate (Docenti, Project managers, etc.), sia in termini di **risorse logistico-strumentali**.

PROJIT attualmente eroga corsi di formazione con finanziamento privato, ovvero a carico dei partecipanti o, più spesso, degli Enti o delle Aziende di appartenenza, ma non esclude di poter in futuro operare anche nella formazione con finanziamento pubblico.

Il sistema formativo offerto prevede l'intervento nell'ambito della formazione continua finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro, assicurando l'adattabilità ai cambiamenti metodologici ed organizzativi atti a sostenere la competitività dei professionisti del settore e garantendo opportunità di formazione lungo l'intero arco della vita (Formazione permanente)

Tale formazione è destinata a soggetti occupati (compresi titolari, soci d'impresa e lavoratori autonomi), soggetti in CIG e mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Tutti gli interventi formativi prevedono non solo l'opportuno inquadramento teorico della materia, ma anche attività esercitative, simulazioni e discussioni su casi concreti finalizzati al più proficuo confronto tra docenti e partecipanti.



A **livello operativo**, PROJIT monitora la qualità dell'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte, mediante l'individuazione di Fattori di qualità e relativi indicatori, standard e strumenti di verifica, come spiegato nel successivo paragrafo QUALITÀ DELLA FORMAZIONE.

A **livello preventivo**, PROJIT al fine di garantire le informazioni ed il supporto necessari perché l'allievo (o l'ente-azienda di appartenenza) possa scegliere il corso e/o l'attività più adeguata, pubblicizza sui motori di ricerca e sul sito web sia gli orari di apertura al pubblico dei propri uffici, tramite la segreteria aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, sia i canali di contatto a garanzia di committenti e beneficiari, mediante l'impiego del numero di telefono della Sede 06-39732947, sempre presidiato negli orari di apertura, e facilmente ricercabile sui motori di ricerca; inoltre, l'Area CONTATTI del sito web consente un'agevole richiesta di informazioni, esercizio dei diritti, reclami o segnalazioni – e mediante la casella di posta elettronica [formazione@projit.it](mailto:formazione@projit.it) ogni richiesta viene presa in carico. PROJIT utilizza inoltre un sistema di Ticketing per la gestione delle richieste relative alla formazione online sincrona e asincrona.

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a professionalità dei docenti, pulizia dei locali, efficienza degli strumenti didattici e informatici, capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni, tempi di risposta alle richieste dei clienti, efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e dei risultati pianificati.

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati dall'utente almeno al termine del corso di studio o, qualora ciò non sia possibile, mediante una raccolta informale di informazioni raccolte a seguito di colloqui e incontri con l'utente.

## **RISORSE PROFESSIONALI A PRESIDIO DEI PROCESSI**



PROJIT ha predisposto figure professionali qualificate e di esperienza a presidio dei processi correlati alla gestione della formazione.

Con un organico complessivo, incluso il management, di circa 20 persone, e Specialisti informatici, Grafici e Instructional Designers interni, anche gli aspetti tecnologici a supporto della formazione sono gestiti con efficacia ed efficienza.

In particolare, il **Responsabile del processo di direzione** cura le seguenti attività:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative

- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo e aggiornamento professionale delle risorse umane

**Il Responsabile dei processi economico-amministrativi** segue invece:

- la gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- il controllo economico
- gli acquisti e la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa del personale

**Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni** cura le seguenti attività:

- Analisi generale (su scala nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali – e diagnosi specifica a livello regionale e con focus sulle necessità della Pubblica Amministrazione e delle Imprese private – dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali;
- Confronto con committenti e beneficiari per l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

**Il Responsabile del processo di progettazione** segue:

- la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio dei corsi organizzati
- la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento
- il coordinamento con docenti e instructional designers per la predisposizione dei programmi, del materiale didattico, delle modalità di interazione con i discenti e di verifica dell'apprendimento

**Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi** cura infine le seguenti attività:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi, inclusa la rilevazione di qualità dei percorsi formativi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

## **DOTAZIONI DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI**



### **FORMAZIONE IN AULA.**

Per l'erogazione dei servizi formativi PROJIT si avvale di aule interne oppure, quando espressamente richiesto, anche esterne, anche presso le sedi delle Organizzazioni Clienti o di altri Enti di formazione sul territorio nazionale, equipaggiate per l'erogazione di attività formative.

Ogni aula di Projit è dotata di tutte le attrezzature necessarie per corsi teorici e pratici con l'ausilio di personal computers, postazioni multimediali completi di monitor, tastiere e mouse, con la possibilità e, di utilizzare gli applicativi del pacchetto Office e programmi specifici necessari per il corso da erogare. I pc sono interconnessi ad una rete LAN e dispongono dell'accesso ad internet. Sono inoltre disponibili supporti informatici quali stampanti, fotocopiatrici e scanner. A disposizione di docenti/ relatori e discenti ci sono un proiettore multimediale e un televisore per la visione di filmati didattici. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti/relatori viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Ogni Docente qualificato viene assistito da personale interno, e dai tutors, per il presidio dell'attività formativa. Sono garantiti ai discenti, anche a persone con disabilità, tutti i servizi essenziali (igienici, ergonomici, di ristoro) e spazi per colloqui, postazioni Internet, accesso Wi-Fi, e tutta l'assistenza necessaria.

La sede è collocata in zona centrale ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, e dispone di spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.

### **FORMAZIONE IN VIDEOCONFERENZA O E-LEARNING.**

Per l'erogazione della formazione online, sincrona o asincrona, ovvero per webinar e workshop, PROJIT si avvale sia di una piattaforma CISCO WEBEX Training - rispondente alla prassi di riferimento **UNI/PdR 149:2023** "Guida metodologica per l'organizzazione e la gestione dei percorsi formativi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro erogati in modalità videoconferenza sincrona" - sia di una Piattaforma e-Learning "DIDACTICA" proprietaria - opportunamente configurata per le disposizioni di cui Agli *Accordi in Conferenza Stato Regioni* in materia di formazione per la salute e sicurezza. I Sistemi informativi - in cloud - dispongono delle caratteristiche di affidabilità e sicurezza necessarie, e in PROJIT sono amministrate da un proprio dipartimento IT & Multimedia interno che garantisce ai docenti e tutor materiali didattici di qualità e un costante supporto tecnologico.

Anche i corsi online sono progettati ed erogati con le logiche di qualità e affidabilità previste per la formazione frontale, in modo da assicurare interventi il più possibile interattivi ed efficaci.

## **QUALITÀ DELLA FORMAZIONE**



In base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, PROJIT S.r.l. ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di criteri e fattori di qualità da presidiare, con KPI (Key performance indicators) di monitoraggio periodico.

Nella Tabella di seguito riportata viene fornito uno schema che illustra tali criteri ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), le soglie standard di qualità (gli specifici obiettivi che PROJIT si impegna a raggiungere) e modalità di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

<b>Attività</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Soglia Std.</b>	<b>Verifica</b>
<b>Gestione dell'offerta</b>	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Meno di 3 gg per nuove richieste oppure conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami / Numero contratti < 5% annuo	Audit interni
<b>Progettazione</b>	Tempestività	Data di consegna	N° NC rispetto al termine < 2 annuo	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 5 giorni lavorativi	Audit interni
<b>Erogazione</b>	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento



<b>Attività</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Soglia Std.</b>	<b>Verifica</b>
	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 5 gg	Audit interni
<b>Assistenza</b>	Completezza	Quantità di reclami	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
<b>Rendicontazione</b>	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	N° NC < 3 rispetto alla scadenza contrattuale	Audit interni

## **OSSERVAZIONE PERIODICA DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

La Direzione di PROJIT S.r.l. provvede periodicamente a riesaminare la gestione delle attività di formazione e consulenza. In particolare, il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni aggiorna un *DOCUMENTO DI OSSERVAZIONE PERIODICA DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO* dove sono descritte le aree di osservazione, in termini di domanda/offerta, fattori produttivi, normativa e innovazione tecnologica, e i criteri e modalità di osservazione per ottenere un efficace lettura delle esigenze di formazione nel contesto di riferimento, anche rispetto ai punti di forza e debolezza identificati.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA E PUBBLICIZZAZIONE



La Carta della Qualità della formazione è validata dalla Direzione aziendale, mediante data e firma digitale del Legale Rappresentante e del Responsabile della Qualità.

Il documento viene periodicamente revisionato; i KPI costituiscono un importante Input nel Riesame annuale del Sistema di Gestione. All'esito della Riunione verbalizzata, il Responsabile della qualità analizza e indica le eventuali revisioni necessarie, e il presente documento viene aggiornato.

Oltre alla revisione annuale che avviene in occasione del riesame, la Carta della Qualità della formazione può essere soggetta a revisioni quando si implementano nuovi servizi, ovvero vengono modificati processi operativi o le dotazioni di risorse logistico-strumentali.

La **Carta è pubblicata, sempre nell'ultima versione aggiornata**, sul sito web nella sezione "Qualità e Trasparenza" ( <https://www.projit.it/qualita-e-trasparenza> ) insieme alle **Politiche** aziendali per la Qualità, per l'Ambiente, per la Salute e sicurezza sul lavoro, per la Protezione dati e Sicurezza delle informazioni, per la Parità di genere.

È inoltre richiamata nella sezione FORMAZIONE del sito web ( <https://www.projit.it/formazione> ), insieme al Catalogo generale, dove sono indicati i Corsi disponibili, e dove per le sessioni in Aula fisica e Aula virtuale è presente un Calendario degli eventi formativi sempre aggiornato.

L'utenza ha sempre la possibilità di contattare la PROJIT Srl ai contatti pubblicizzati sul sito web, oltre che ritrovabili nei motori di ricerca.

Nell'area "contatti" <https://www.projit.it/contatti/> l'utente ha a disposizione un TAB "**DOVE SIAMO**" con le **mappe della Sede operativa dove si svolge la formazione**.

Inoltre, con la sezione "CONTATTACI" è pubblicato il **numero di telefono**, ed è possibile utilizzare un **Form per la raccolta di informazioni, reclami, richieste di supporto**.

Nella sezione "PRIVACY" del sito web aziendale - <https://www.projit.it/privacy> - sono riportate le informazioni in materia di trattamento di dati personali - che sono anche richiamate in ogni evento formativo.

In occasione degli eventi formativi viene sempre distribuito ai discenti un questionario di soddisfazione. Il Centro di formazione professionale è situato al primo piano di uno stabile di Roma in zona S. Pietro - Gregorio VII, ed è idoneo ad accogliere soggetti diversamente abili.

Nella targa del portone di ingresso su strada è chiaramente indicato il numero di telefono per l'assistenza necessaria, effettuata dai soggetti preposti.

Roma. 05/08/2024

L'Amministratore Unico  
**Paride Organai**

Il Responsabile del Sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere  
**Stefano Posti**