



HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 1 DI 12

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Mission – obiettivi

La società HMO 2 Srl è stata costituita con il fine di promuovere la cultura della salute e della sicurezza sul lavoro e l'igiene degli alimenti.

Il nome della società è stato scelto in omaggio al motto "HIC MANEBIMUS OPTIME", qui staremo benissimo, con l'obiettivo di proporre servizi di qualità e rispondere in modo adeguato alle esigenze dei nostri Clienti valorizzando al meglio tutte le persone che con noi lavorano e collaborano.

HMO 2 Srl, si avvale del contributo di professionisti e tecnici in grado di gestire nel migliore dei modi le specifiche richieste aziendali, rimanendo aggiornati sulle costanti evoluzioni legislative in modo dinamico e nell'ottica di un miglioramento continuo.

La mission è quella di diventare un punto di riferimento nella fornitura di consulenza nell'area della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, ambientale e nell'area dell'Igiene degli Alimenti attraverso:

- ❖ l'aggiornamento continuo e lo studio della normativa;
- ❖ la progettazione, coordinamento ed erogazione di percorsi formativi finanziati e non;
- ❖ Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza mirati in ambito di sicurezza sul lavoro e sicurezza alimentare per rispondere all'esigenza della domanda.

HMO 2 Srl è Centro di Formazione Professionale certificato ISO 9001 e gestisce i piani formativi dei propri Clienti secondo quanto prescritto nella normativa vigente di riferimento, fornendo con professionalità e passione corsi ad hoc progettati sulla base delle specifiche necessità. HMO 2 intende mettere al centro dell'attenzione delle attività svolte le esigenze e le aspettative del Cliente e delle parti interessate.

Tutte le esigenze e le aspettative sono identificate attraverso specifiche chiare, al fine di dare ad esse una risposta equilibrata. Esse sono tradotte in requisiti prestazionali e sono comunicate e diffuse attraverso la struttura documentale.



HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 2 DI 12

Tutto ciò si traduce in definizione delle caratteristiche prestazionali del servizio, importanti per tutti i Clienti in confronto e valutazione delle caratteristiche prestazionali delle altre Società aventi analogo scopo sociale.

Pertanto la struttura organizzativa è stata finalizzata in tutte le attività a comprendere le esigenze del Cliente, a tradurle in specifiche all'interno dell'organizzazione, a definire obiettivi da raggiungere per soddisfare le aspettative del Cliente, a mettere in atto un processo sistemico di misurazione, attraverso indicatori di prestazione, volto ad attivare le azioni correttive più idonee a fronte di risultati non in linea con quanto stabilito.

La filosofia di HMO 2 è orientata al pragmatismo, alla misurazione dei risultati ottenuti e alla seria considerazione delle esigenze aziendali.

HMO 2 realizza percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di aziende ed enti. L'analisi e la progettazione dei corsi sono elaborate da HMO 2 con l'ausilio di autorevoli esperti che riservano la massima attenzione alle richieste presentate al fine di ottenere i migliori risultati.

L'approccio HMO 2 consente per le diverse realtà lavorative:

- ❖ una corretta identificazione dell'obiettivo formativo;
- ❖ un'accurata analisi dei fabbisogni didattici dei singoli soggetti coinvolti;
- ❖ una puntuale individuazione e progettazione delle più idonee metodologie per l'erogazione formativa.

Le attività formative aziendali organizzate da HMO 2 offrono il vantaggio di:

- ❖ disporre di un aiuto concreto ed efficace per individuare meglio, trasmettere e diffondere al proprio interno messaggi e conoscenze secondo le particolari esigenze aziendali;
- ❖ aggiornare e promuovere lo sviluppo, in modo integrato, del personale con differenti funzioni e responsabilità;
- ❖ disporre di un supporto tecnico e professionale;
- ❖ poter programmare gli interventi con tempi e modalità più coerenti con le trasformazioni e lo sviluppo previsto in azienda.

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 3 DI 12

Gli obiettivi vengono così espressi:

- ❖ ricercare la piena soddisfazione del cliente anche quando queste esigenze si esprimono in maniera articolata, fornendo prodotti conformi agli standards contrattuali;
- ❖ ottenere dal cliente motivata fiducia sulla capacità dell'organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo; perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte;
- ❖ puntare ad un continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti;
- ❖ gestire i progetti di consulenza e/o formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del cliente;
- ❖ coinvolgere i fornitori esterni e intrattenere con essi un rapporto continuativo finalizzato ad una crescita comune;
- ❖ utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle Norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione.

Livello strategico

Politica della qualità

La HMO 2 Srl si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, per cui in questa ottica si impegna con opportune strategie:

- ❖ all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- ❖ a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- ❖ a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

La HMO 2 Srl, uniformandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità UNI EN ISO 9001/2000 garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- ❖ aumentare l'efficienza dell'organizzazione;

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 4 DI 12

- ❖ estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi;
- ❖ offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati) Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- ❖ migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Ente e l'ambiente esterno;
- ❖ implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza;
- ❖ mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio.

Livello organizzativo

HMO2 S.r.l. propone la propria attività a committenti sia pubblici che privati. L'approccio multidisciplinare, merito delle figure interne ed esterne coinvolte, consente alla società una gestione dinamica e flessibile dei progetti, necessaria al fine di rispondere con efficacia ed efficienza alle esigenze di un mercato complesso ed in rapida evoluzione.

Informazioni generali sui servizi formativi offerti.

L'attività formativa svolta dalla HMO 2 Srl è così articolata:

- ❖ analisi dei fabbisogni formativi;
- ❖ informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ❖ ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- ❖ gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- ❖ erogazione;
- ❖ certificazioni e/o attestazioni;
- ❖ monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

La carta della Qualità della HMO2 è disponibile sul sito della società

Tra le attività svolte dalla HMO 2 Srl un ruolo preponderante è ricoperto dai corsi di formazione in elenco.

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 5 DI 12

Aree di attività		
Servizi Formativi Offerti	Tipologia committenti	Tipologia beneficiari
Corsi di Formazione ed Informazione al personale ai sensi degli Artt. 36 e 37 del D. Lgs 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	A tutti i dipendenti delle imprese
Corsi per Datori di Lavoro che svolgono il ruolo di R.S.P.P. nei casi consentiti dalla legge ai sensi del D.Lgs 81/2008, del D.Lgs 195/2003 e del D.M. 16/01/1997	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Datori di lavoro
Corsi per RSPP e ASPP (Responsabili e Addetti del Servizio Prevenzione e Protezione) Moduli A – B – C ai sensi del D.Lgs 195/2003 e del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Responsabili ed Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale
Corsi per Preposto alla Sicurezza in azienda ai sensi del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Capi reparto, capi ufficio, capiarea, capi settore ecc.
Corsi per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Lavoratori nominati come Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
Corsi di Formazione per addetti al montaggio e smontaggio di ponteggi metallici fissi e ai lavori in quota con l'utilizzo di sistema a fune ai sensi del D.Lgs 235/03	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Preposti ed addetti che montano, trasformano e smontano ponteggi metallici fissi ovvero lavorano in quota
Corsi per Coordinatore per la Sicurezza in fase di Progettazione e in fase di Esecuzione dei Lavori ai sensi del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Coloro che possedendo i requisiti stabiliti dalla normativa vigente
Corsi per gli Addetti alle Emergenze, al Pronto Soccorso Aziendale e all'Antincendio ai sensi del D.M. 10/03/1998, del D.M. 388/03 e del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Addetti alle Emergenze, primo soccorso e antincendio
Corso di Formazione per Addetti alla Movimentazione Meccanica dei Carichi (carrellisti, mulettisti ecc.) ai sensi del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	A tutti i dipendenti delle imprese che utilizzano tali attrezzature
Corsi di Formazione (HACCP) per gli operatori del settore alimentare ai sensi del Reg. (CE) 852/2008 e del D.G.R. 282/2002	Referenti dei gestori di attività che trattano generi alimentari	Dipendenti e imprenditori del settore alimentare



HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 6 DI 12

Atri servizi offerti:

- ❖ **Incarico R.S.P.P. Esterno**
- ❖ **Nomina medico competente e gestione sorveglianza sanitaria finalizzata all'emissione del giudizio d'idoneità;**
- ❖ **Valutazione dei rischi, comprese valutazioni specifiche, strumentali ed indagini ambientali;**
- ❖ **Pratiche Vigili del fuoco, Pratiche ASL, Pratiche Provinciali e pratiche regionali**
- ❖ **Redazione documenti di cantiere (POS, PSC, PIMUS, ecc.)**
- ❖ **Consulenza alimentare con redazione di manuale HACCP e campionamento su alimenti e superfici.**

Le risorse professionali della HMO 2 Srl

La HMO 2 Srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. La HMO 2 Srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la HMO 2 Srl dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico –strumentali utilizzate dalla HMO2 Srl sono confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui; per l'erogazione dei servizi la Società dispone di struttura idonea alla realizzazione di attività formative e di consulenza.



HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 7 DI 12

Diffusione della carta della Qualità

La carta della Qualità è disponibile sul sito della Società; inoltre la stessa verrà fatta visionare /o consegnata al momento dell'iscrizione ai corsi e sarà disponibile ed esposta, per chiunque ne faccia richiesta, all'interno della struttura.

Allegata alla carta di Qualità vi sarà un documento in cui verranno descritte le caratteristiche del servizio offerto e del programma del corso, le modalità di accesso e valutazioni finali ed il tipo di attestazione rilasciata.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la HMO 2 Srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- ❖ **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- ❖ **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- ❖ **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la HMO 2 Srl si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- ❖ **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 8 DI 12

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Verifica
Fabbisogno formativo	Indice di incremento di corsi erogati (n. corsi erogati del periodo di riferimento – n. corsi erogati nell'anno precedente/n. corsi erogati nell'anno precedente * 100)	$\geq 2\%$	Monitoraggio annuale attraverso gli indicatori di performance
	Indice di incremento di partecipanti ai corsi (n. di partecipanti nel periodo di riferimento – n. di partecipanti nell'anno precedente/n. di partecipanti nell'anno precedente * 100)	$\geq 2\%$	Monitoraggio annuale attraverso gli indicatori di performance
Progettazione e pianificazione dell'offerta formativa	Indice di efficacia alla Progettazione (n. di progetti validati/n. di progetti chiusi nel periodo di riferimento*100)	50%	Monitoraggio annuale attraverso gli indicatori di performance
Risorse Professionali utilizzate	Indice dei fornitori (n. fornitori non conformi/n. fornitori del periodo di riferimento *100)	≤ 1	Monitoraggio annuale attraverso la gestione del modello reclami

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 9 DI 12

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Verifica
Gestione dell'attività formativa	Indice di soddisfazione dei discenti (punteggio conseguito/punteggio massimo*100)	80%	questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso (modulistica acquisita dal Sac portal)
	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposta, 3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Successo didattico (n. di attestati rilasciati/n. attestati complessivi*100)	80%	Conteggio degli attestati rilasciati e conteggio degli utenti che termineranno il corso



HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 10 DI 12

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

La HMO 2 Srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La HMO 2 Srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo Via dei Prati Fiscali, 199 - 00141 Roma
- per **fax** al n°06/8105627;
- per **email** all'indirizzo: amministrazionehmo2@gmail.com
- **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la HMO 2 Srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata. La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della HMO 2 Srl (www.hmo2.it). Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.

La carta della qualità verrà aggiornata con periodicità annuale sotto la Responsabilità del Responsabile del Processo di Direzione e/o ogni qualvolta se ne riscontri la necessità.

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 11 DI 12

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'	RESPONSABILE
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione delle 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 delle risorse umane - Gestione della qualità inerente tutti i processi; - Aggiornamento della Carta della Qualità. 	Dott. Luca Monaco
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> - gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali - controllo economico - rendicontazione delle spese - gestione amministrativa del personale - gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento 	Rag. Enrico Monaco
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> - diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali; - Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese; - analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento; - Definizione della strategia formativa; - Gestione relazioni con i vari committenti 	Dott. Andrea Grisogoni
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale; - progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento 	Dott.ssa Valentina Santoro

HMO 2 S.r.l.	CARTA DELLA QUALITA'	Gennaio 2018
		PAG. 12 DI 12

FUNZIONE	ATTIVITA'	RESPONSABILE
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento; 	Dott. Luca Monaco
Docenti	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione; - Erogazione della formazione; - Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti 	
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> - Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo; - Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento; - Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo; - Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo. 	

Ogni figura Responsabile gestisce la qualità del processo a cui è a capo.

Data di aggiornamento del documento: Gennaio 2018

Tempistiche di aggiornamento: Annuale e/o immediata in caso di modifiche sostanziali

Il Responsabile della carta di qualità

Dott. Luca Monaco