

## **R.10 –Carta della Qualità**

Carta della qualità

Impegno ed attestazione delle modalità di messa a disposizione della Carta della Qualità

### **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA” SMART SKILLS CENTER S.R.L.**

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare ai committenti, agli utenti e gli operatori coinvolti gli impegni che l’Ente di Formazione SMART SKILLS CENTER S.R.L. assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

#### **Livello strategico**

Politica della qualità:

Smart Skills Center S.r.l. si pone come obiettivi:

- raccordare le finalità istituzionali della formazione con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, promuovendo in tale ottica l’attività formativa gestita sia con risorse pubbliche che private;
- erogare servizi formativi di qualità;
- collaborare con professionisti ed esperti del settore;
- miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Ai fini di raggiungimento di tali obiettivi, Smart Skills Center S.r.l. 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.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- aumentare l’efficienza dell’organizzazione;
- 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 dell’utenza (lavoratori, giovani,

- disoccupati, donne, ecc.);
- ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
  - migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno di Smart Skills Center S.r.l. e tra essa e l'ambiente esterno;
  - mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche.

Il Sistema Qualità di Smart Skills Center S.r.l. controlla e gestisce i principali processi come segue:

- analisi dei fabbisogni formativi sia aziendali che individuali;
- progettazione di massima e di dettaglio dei Piani Formativi;
- erogazione del servizio formativo;
- sviluppo professionale dei soggetti responsabili delle funzioni di processo e delle ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività formativa; selezione e qualificazione dei docenti;
- selezione dei fornitori;
- livello di soddisfazione e clima d'aula.

Smart Skills Center S.r.l. adotta metodologie e strumenti affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Essi si basano su processi di valutazione, confronto, condivisione e revisione periodica delle politiche attuate, con la partecipazione attiva dei Responsabili di processo e delle ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività formativa.

In particolare, si procederà a realizzare:

- incontri periodici su tematiche relative alla politica della qualità
- somministrazione di questionari
- raccolta ed elaborazione dei dati derivanti dai questionari;
- attuazione di misure integrative e/o migliorative dei processi in atto.
- Smart Skills Center S.r.l., inoltre:
- attua procedure volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utente;
- gestisce le osservazioni ed i reclami da parte dei soggetti in formazione;
- attua procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevedendo azioni correttive e di miglioramento continuo

## Livello organizzativo

### Aree di attività

- Formazione Continua e Formazione Superiore

Smart Skills Center S.r.l. intende attuare corsi di Formazione rivolti a tutti i dipendenti delle PMI, alle imprese, a giovani, lavoratori tipici ed atipici, disoccupati, imprenditori, lavoratori autonomi e professionisti, con particolare attenzione al segmento femminile, anche in risposta a bandi di Enti Pubblici e privati (MIUR, FSE, Regione Marche, Provincia e Comuni, etc.), corsi di formazione/aggiornamento per il personale docente al fine di agevolare l'approccio nel sistema socio-economico del territorio e di migliorare le prestazioni lavorative e la situazione occupazionale.

### Risorse professionali

Smart Skills Center S.r.l. dispone di personale con curriculum professionale rispondente alle credenziali previste dalla D.G.R. 1071 del 19/9/2005 (Disciplina dell'accREDITAMENTO dei soggetti che erogano attività di formazione nella regione Marche), in riferimento a:

- una figura chiamata a presidiare in maniera continuativa le funzioni di Responsabile di Processo;
- incaricati della docenza e del tutoring per i corsi di Formazione Continua e Formazione Superiore, in numero variabile in base alle esigenze scaturenti da tipologia, numero e durata delle attività formative.

### Risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi la Smart Skills Center S.r.l. assicura la disponibilità di aule attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessioni internet, e tutto quello che occorre ai fini di un funzionale svolgimento dell'attività formativa).

### Dichiarazione d'impegno

Smart Skills Center S.r.l. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta di Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Controllo costante della rispondenza dell'offerta formativa ai fabbisogni manifestati dall'utenza potenziale	% di richiedenti soddisfatti	Il 60% dei richiedenti è soddisfatto dell'offerta proposta	Questionario di valutazione
Monitoraggio continuo della soddisfazione dei bisogni durante l'attività formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione
Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto del materiale didattico proposto e delle attrezzature utilizzate	Questionario di valutazione
Analisi finale e valutazione dei risultati dell'azione formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dei risultati conseguiti	Questionario di valutazione
Valutazione delle risorse professionali impiegate nell'attività formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/utenti	Nr. giorni intercorrenti tra data ricevimento richiesta e data invio risposta	3 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativo/gestionale	Nr. giorni intercorrenti tra data segnalazione di variazione/non conformità e data proposizione azioni correttive	7 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di attuazione

## Livello preventivo

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Smart Skills Center S.r.l. si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati alla:

- rilevazione del feedback attraverso modalità e strumenti di contatto (attivazione di uno sportello di segreteria a disposizione dell'utenza, indirizzo di posta elettronica, somministrazione di questionari);
- gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute (entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo) e la tempestiva risposta alle stesse;
- realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi;
- definizione di clausole di "garanzia dell'utente" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:
  - tempi;
  - finalità;
  - risorse professionali, strumentali e logistiche;
  - competenze in esito;
  - modalità di realizzazione e di documentazione
  - modalità di valutazione e certificazione

### Modalità di diffusione al pubblico

Smart Skills Center S.r.l. si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad essa garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- pubblicazione sul proprio sito internet: <http://www.smartskillscenter.it>;
- affissione nei locali di Smart Skills Center S.r.l.;
- esplicitazione al momento dell'iscrizione ai corsi;
- esplicitazione in fase di sottoscrizione di convenzioni/protocolli d'intesa /partnership

### **Modalità di revisione periodica**

Smart Skills Center S.r.l. si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione.

Le procedure di revisione saranno attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità.

Smart Skills Center S.r.l. adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

#### **Attività previste per il responsabile del processo di direzione:**

- 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 delle risorse umane.

Il Direttore è responsabile della definizione e attuazione della politica della qualità di tutti i processi coinvolti nell'attività

formativa. Egli definisce e persegue gli obiettivi della qualità stabilendo, con la collaborazione del RSQ, le modalità operative per il raggiungimento degli stessi.

Definisce le strategie organizzative e commerciali per la promozione dei servizi formativi sul territorio regionale in rapporto ai target di utenza individuati.

Il Direttore individua e rende disponibili le risorse umane, le infrastrutture e le condizioni dell'ambiente di lavoro per ottenere la conformità dei servizi formativi professionali agli standard qualitativi individuati.

Pone in essere azioni di intervento sul sistema finalizzate a monitorare e migliorare in modo continuo l'efficacia e

l'efficienza, con il fine ultimo di accrescere la soddisfazione di Utenti/Committenti.

Il Direttore analizza le caratteristiche dei servizi per la formazione al fine di verificare che tali caratteristiche:

- soddisfino i Committenti/Utenti;

- soddisfino i criteri per l'accreditamento cui devono attenersi i gestori di interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche;

- continuino a mantenere nel tempo la soddisfazione dei requisiti.

I risultati delle indagini sulla soddisfazione degli Utenti/Committenti e delle parti interessate e i rapporti dei reclami di

Utenti/Committenti elaborati ed espressi sia in forma di relazione di sintesi finale, sia come % di customer satisfaction,

sono discussi in sede di riesame direzionale come elementi d'ingresso allo scopo di individuare aree per lo sviluppo di

azioni correttive, di azioni preventive e di miglioramento efficaci per la prevenzione delle cause che generano elementi di insoddisfazione e reclami.

Il Direttore, con la collaborazione dei responsabili delle funzioni di processo, sulla base della conformità ai requisiti

considerati nei criteri di accreditamento dei soggetti che gestiscono interventi di formazione finanziati con risorse

pubbliche, dei risultati delle verifiche interne e dei riesami, valuta i fabbisogni riferiti a risorse umane, infrastrutture,

risorse tecniche in genere, materiali di consumo e li sottopone a riesame, per pianificarne la disponibilità

compatibilmente con le esigenze di budget.

Il Direttore individua, attraverso le segnalazioni dei responsabili e in seguito a verifiche interne, lo stato di conformità

delle apparecchiature, degli arredi e l'adeguatezza delle condizioni dell'ambiente di lavoro (sicurezza, superficie

necessaria alle attività, separazione degli spazi, condizioni fisiche), definisce le azioni da intraprendere e le comunica al

servizio interno di "Prevenzione e Protezione".

Il Direttore gestisce i rapporti con la committenza ponendo particolare attenzione agli aspetti legati a:

- manifestazione di fabbisogni;
- erogazione del servizio (modalità, tempistica, standard qualitativi, livelli di soddisfazione);
- contrattualistica;
- gestione economico/finanziaria del rapporto;
- costituzione di partenariati.

Il Direttore valuta le risorse umane coinvolte, acquisisce e valuta CV, gestisce l'aggiornamento periodico dei Dossier

individuali, è responsabile dell'attuazione del Piano annuale di sviluppo professionale.

### **Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

- 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.

#### **Il REA - Responsabile della gestione Economica-Amministrativa:**

- sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti;
- ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo - contabile relativi alla gestione e rendicontazione delle spese afferenti l'attività formativa. Firma tutti gli atti di sua competenza. L'espletamento delle funzioni è volto ad assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi di Smart Skills Center S.r.l.;
- ha la gestione amministrativa del personale afferente l'attività formativa, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro;
- ha la gestione della qualità inerente il processo.
- Riporta alla Direzione.

### **Attività previste per il responsabile di processo di analisi dei fabbisogni, di progettazione e di erogazione di servizi**

- diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale e aziendale dei bisogni formativi;
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;

- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione;
- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di 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 e dell'educazione.

Il **RS** - Responsabile di Processo ha la responsabilità di:

- svolgere attività di indagine a tutto campo (nazionale e/o territoriale), utilizzando banche dati e indagini
  - appositamente predisposte, al fine di raccogliere informazioni quantitative e qualitative utili alla definizione dei
  - fabbisogni formativi nel territorio oggetto dell'indagine. Assumono importanza alcuni ambiti principali di analisi,
- 
- ovvero:
    1. le realtà lavorative;
    2. i bisogni espliciti e non espressi dagli utenti;
    3. i bisogni palesi prodotti dal cambiamento del mercato del lavoro, ma non sempre espressi;
    4. i bisogni latenti richiesti dal mondo del lavoro, ma che non trovano risposta nell'offerta di lavoro;
    5. i bisogni potenziali individuali;
    6. i nuovi orientamenti/richieste del mercato;
    7. l'offerta formativa esistente per l'ambito indagato nel territorio.
- 
- seguire le direttive del Direttore rispetto alla politica di qualità e agli obiettivi dei servizi erogati;
  - pianificare e coordinare le attività di intervento nei processi di formazione;
  - coordinare persone, attività e mezzi coinvolti nell'erogazione del servizio al fine di risultare in sincronia perfetta per l'acquisizione da parte degli utenti delle competenze previste, rimuovendo, al bisogno, i possibili ostacoli al
  - pieno conseguimento del successo formativo;

- monitorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni formative in diversi momenti dell'erogazione del servizio
- apportando, se necessario, le opportune correzioni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e traendo esperienza per i corsi futuri;
- gestire l'interfaccia con l'utente o con i partner in corso d'opera;
- acquisire ed analizzare le opportunità colte da fonti ufficiali, quali i siti Web (MIUR, Regione Marche, Enti locali etc.), Gazzetta ufficiale, Bollettini e relativa proposta/vendita del servizio, tramite risposta a bandi per interventi finanziati con risorse pubbliche;
- recepire le informazioni sui bisogni formativi raccolte da altri enti di formazione a livello nazionale;
- sviluppare l'intero progetto, incluso il piano operativo delle azioni formative comprensivo anche di percorsi
- individualizzati ed i criteri di valutazione dell'efficacia formativa negli interventi di formazione.
- Risponde e riferisce direttamente al Direttore.

### **Modalità di messa a disposizione della Carta della Qualità**

Smart Skills Center S.r.l. si propone di mettere a disposizione la Carta della Qualità attraverso:

- pubblicazione sul proprio sito internet: <http://www.smartskillscenter.it>;
- affissione nei locali di Smart Skills Center S.r.l.;
- esplicitazione al momento dell'iscrizione ai corsi;
- esplicitazione in fase di sottoscrizione di convenzioni/protocolli d'intesa /partnership.

Corridonia, 26 Aprile 2016

Redatto da Cinzia Paciarotti