REGIONE ABRUZZO

Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione, Istruzione e Politiche Sociali
Servizio Politiche della Transnazionalità, della Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo

La Carta della Qualità dell'offerta formativa della società Azzurra S.r.l. è stata adottata al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei propri clienti/utenti. La qualità è garantita a livello strategico (politica della qualità), organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativo (obiettivi e standard specifici) e preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

La società adotta un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) che fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, certificato per la "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione ed attività di orientamento personale". L'organizzazione, a tale scopo ha deciso di adottare un "approccio per processi" che presuppone l'identificazione del sistema di processi della società, la loro interazione e la loro gestione.
All'interno della strategia aziendale assume particolare rilevanza la cosiddetta Politica per la Qualità, ossia la dichiarazione con cui la Direzione si impegna a gestire il processo di miglioramento continuo, non solo del livello di soddisfazione del cliente/utente, ma anche delle risorse interne e di tutte le altre parti interessate.
La Politica della Qualità è lo strumento utilizzato dalla società per descrive la propria Mission e obiettivi e impegni. La Mission della società Azzurra S.r.l. è di soddisfare i bisogni complessi delle piccole e medie imprese attraverso l'erogazione di servizi personalizzati, affiancando il Cliente nella gestione dei Suoi interessi. Inoltre, oltre all'attività di orientamento, progetta e organizza percorsi formativi volti a incentivare l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti disoccupati o inoccupati. Il nostro impegno è creare valore continuo nel tempo per i nostri Clienti, offrendo soluzioni sempre più eccellenti, perché il nostro successo di lungo periodo poggia sulle qualità imprenditoriali di ciascuno di noi, capaci sempre di trovare e creare motivazione ed entusiasmo nel nostro lavoro e di sviluppare efficienza nell'organizzazione. La società Azzurra S.r.l. mette tutto il suo impegno al fine di raggiungere gli obiettivi, rispettando i valori che caratterizzano la sua Vision, ossia:

- ✓ Avere una chiara definizione delle *esigenze* degli utenti/clienti e del mercato, cercando di anticipare le loro aspettative
- ✓ Servire i nostri Clienti in maniera più *organizzata*, precisa e puntuale
- ✓ Ampliare la *gamma* dei servizi offerti
- ✓ Aumentare la penetrazione nel *mercato* servito e conquistare nuovi mercati, creando profitto;
- ✓ Certificarsi entro l'anno per garantire un Sistema di gestione Qualità efficiente ed efficace
- ✓ Raggiungere gli obiettivi *finanziari* previsti
- ✓ Creare un'atmosfera serena e stimolante fra i *Collaboratori* ed incoraggiare lo spirito di gruppo

- ✓ Creare un'immagine Aziendale *interattiva* che permetta di fornire in modo originale e trasparente i prodotti ed i servizi offerti.
- ✓ Aumentare e migliorare collaborazioni/*Partnership* con Fornitori, Enti, Istituzioni, aziende, associazioni datoriali, ecc.
- ✓ Ricercare continuamente risorse umane con le *competenze* necessarie per poter svolgere in modo efficace ed efficiente tutti i processi della società

La Politica verrà riesaminata almeno una volta l'anno in riferimento alle mutate condizioni organizzative, produttive e/o di mercato. In seguito al riesame della Direzione verrà condiviso con tutte le risorse della società e per assicurarne, con continuità, l'adeguatezza alle esigenze degli utenti.
La Politica della Qualità è diffusa e illustrata a tutti i livelli aziendali per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione negli uffici aziendali. La comprensione della politica da parte del personale, viene verificata attraverso: audit interni, riunioni con il personale, verifica delle registrazioni, feed-back quotidiano proveniente dagli atteggiamenti assunti dal personale.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

***Servizi formativi offerti*:** analisi dei fabbisogni**,** progettazione, coordinamento, organizzazione e gestione, monitoraggio e valutazione, rendicontazione, docenza e tutoraggio di percorsi ed attività formative personalizzate su richiesta dei propri clienti.
La società svolge le seguenti attività di formazione professionale e orientamento:

Orientamento**:** insieme degli interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo/obbligo d'istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale.

Formazione Superiore finalizzata a fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;

Formazione Continua finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro assicurando la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati. Nello specifico 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.

Committenti/beneficiari

Azzurra S.r.l. propone i propri servizi di formazione e consulenza ai seguenti target di mercato:

Aziende: per l'acquisizione e miglioramento delle proprie competenze e professionalità, attraverso l'apprendimento e la partecipazione a percorsi di formazione continua o superiore. Redazione dei piani formativi e nell'erogazione della formazione per le aziende private o pubbliche.

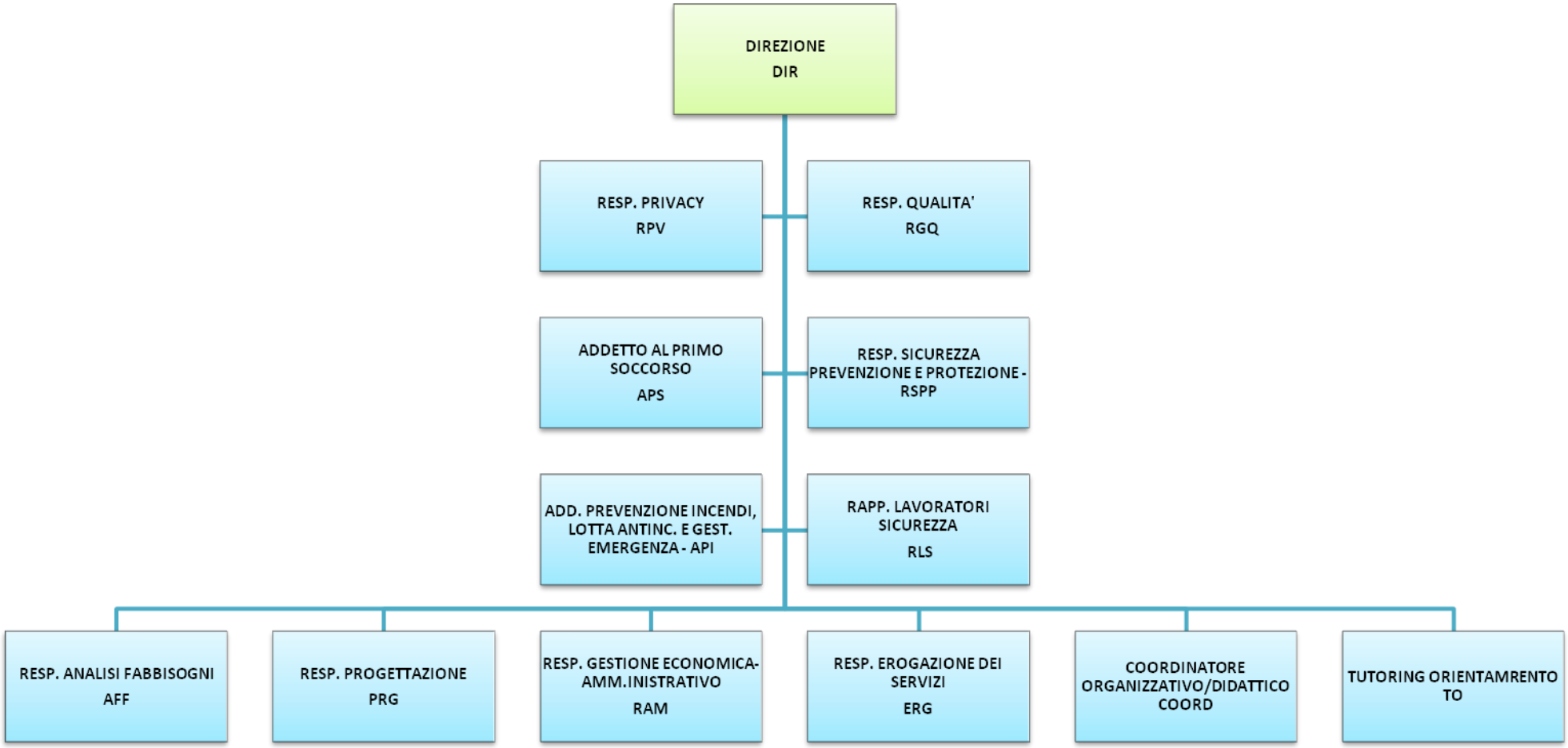
Società interinali: nella fase di progettazione ed erogazione di percorsi di formazione per i propri iscritti.
Professionisti
Persone disoccupate e/o inoccupate
Persone occupate di aziende private o pubbliche
Soggetti svantaggiati

I corsi proposti sono illustrati nel catalogo (disponibile anche on line) e/o progettati in base a richieste specifiche in varie tematiche.

Risorse professionali

La società Azzurra S.r.l. è dotata di uno staff con una pluriennale esperienza nel campo. Inoltre, al fine di mantenere sempre elevato il livello qualitativo dei servizi offerti, si avvale per la docenza di collaboratori esterni proveniente da varie aree professionali.
Tali esperti-docenti esterni sono preventivamente qualificati, nonché valutati successivamente alle prestazioni, al fine di garantire l'adeguatezza agli standard qualitativi interni, alle esigenze e alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.
La società Azzurra S.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale), assolutamente necessario al miglioramento della gestione dei processi.
Al fine di presidiare al meglio i principali processi che regolano i servizi della formazione, la società si è dotata di una stabile struttura organizzativa riportata nell'organigramma che segue, oltre ad avvalersi di personale esterno di comprovata professionalità (docenti, tutor, ecc.) in relazione a specifiche esigenze.

ORGANIGRAMMA



Le risorse logistico/strumentali della società

La società dispone di aule attrezzate per l'erogazione dell'attività formativa nel rispetto delle vigenti normative che disciplinano la "sicurezza sui luoghi di lavoro" (D.Lgs. 09.04.08 n. 81 e s.m.i.) e le normative in materia di "barriere architettoniche" ed è in possesso del Nulla Osta Tecnico Sanitario rilasciato dall'ASL competente per territorio. Tutte le aule sono dotate di collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet.

La sede dispone:

- n° 2 aule per la didattica ordinaria attrezzate con banchi, sedie, videoproiettore, lavagna
- n°1 laboratorio: informatico e per erogazione dei corsi area Socio-Sanitaria e Servizi alla persona
- n°1 locale "Banche dati"
- n°1 ufficio per colloqui individuali

Dichiarazione di impegno

La società garantisce per ciascuna azione formativa di organizzare un servizio di formazione che provvede, in particolare a: consegnare la Carta di Qualità; fornire informazioni sui programmi delle lezioni ed eventuali libri di testo, consegnare dispense o altro materiale didattico utile relativo alle lezioni; fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per la valutazione intermedia e finale del corso frequentato e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la società Azzurra S.r.l. pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.
Il monitoraggio avviene su tutte le fasi del servizio formativo offerto ed è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.
La società Azzurra S.r.l. ha definito i processi aziendali ai quali sono correlati i relativi indicatori per permettere il monitoraggio:

- ✓ della capacità dei processi di rispettare gli obiettivi prefissati e della loro stabilità,
- ✓ dei tempi di reazione,
- ✓ di cause e situazioni di inefficienza, per consentire la riduzione dei costi della Non Qualità,
- ✓ dell'efficienza ed efficacia del personale aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica dei principali 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 società 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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Livello di innovazione	- % Corsi di nuova progettazione/corsi erogati	- Almeno il 20% dei corsi erogati deve essere di nuova progettazione	- Report del Responsabile progettazione /Ammissione a corsi finanziati
Rispetto dei budget	- Rapporto tra: ▪ Fatturato dei corsi venduti e quello a budget ▪ Rendicontato e Finanziato	- Almeno il 100%	- Report riunione Direzione Formazione/ Responsabile Amministrazione e Controllo (confronto consuntivo/preventivo)
Spinta commerciale	- N° clienti nuovi - Fatturato clienti nuovi	- Minimo 2 - Minimo 10%	- Confronto dati amministrativi con documentazione relativa ai corsi
Organizzazione nella gestione dei bandi di gara pubblici	- errori commessi nella gestione dei bandi di gara pubblici, che ne pregiudicano l'aggiudicazione - n° gare aggiudicate su quelle partecipate	- nessuno errore - Almeno l'80%	- Documentazione relativa alla gestione dei corsi con finanziamento pubblico - Ammissione a corsi finanziati e rendicontazione
Valutazione dei corsi	- Valori medi attribuiti dai partecipanti ai corsi - N° NC riscontrate - % di abbandoni	- Minimo 7 - Massimo 3 - Massimo 10%	- Esiti Report valutazione docenti e Report giudizi modulo formativo - Registro NC e reclami - Registro presenze
Monitoraggio Docenti/Fornitori	- % fornitori qualificati con riserva o non qualificati - Giudizio medio fornitori Società	- Meno del 25% - Almeno 75	- Modulo "Valutazione e Monitoraggio Fornitori"
Post Erogazione	- N° reclami pervenuti da cliente - Tempi di risoluzione (gestione e chiusura del reclamo)	- Tempo di risposta al reclamo: Massimo 3 - Tempo di risoluzione del reclamo: Massimo 15 giorni	- Registro NC e reclami

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La società, avendo come obiettivo primario la soddisfazione del cliente, si impegna a dedicare la massima attenzione ad eventuali segnalazioni, suggerimenti e/o reclami ricevuti dai clienti stessi. Le modalità e gli strumenti di rilevazione del feedback da parte dei clienti vengono effettuati:

- ✓ attraverso il monitoraggio dei passaparola dei clienti, la verbalizzazione ed eventuale gestione dei reclami/lamentele/riscontri pervenuti dai clienti.
- ✓ attraverso il coinvolgimento diretto dei clienti/utenti, ai quali sostanzialmente viene chiesto, mediante uno specifico questionario, di esprimere un giudizio puntuale sul livello di soddisfazione per il servizio erogato e per l'intero rapporto con l'azienda.

I clienti/beneficiari possono presentare reclami e/o segnalazioni relativamente al cattivo funzionamento e inefficienze dei servizi offerti, all'inosservanza di leggi, regolamenti e clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta della qualità, attraverso i seguenti canali:

- o direttamente al direttore del corso o al responsabile amministrativo
- o per posta all'indirizzo: Via Madonna degli Angeli n. 229, Chieti (CH)
- o per e-mail all'indirizzo: info@azzurraformazione.it
- o in sede di rilevazione delle schede di soddisfazione

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La società dichiara che la Carta della Qualità verrà consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- o affissione della Politica della Qualità sulla bacheca nella sede dell'ente a visione di docenti, personale non docente e allievi
- o pubblicazione sul sito web dell'Ente,

Contestualmente alla Carta di Qualità, verrà consegnata la documentazione relativa agli specifici servizi formativi offerti, contenente tutte le informazioni relative all'accesso e alle metodiche di valutazione finale utilizzate ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La presente Carta viene riesaminata periodicamente nel corso dei Riesami della Direzione ed eventuali modifiche vanno discusse in tale sede e risulteranno effettive solo in seguito ad approvazione del Responsabile Gestione Qualità, che provvederà pertanto a modificare la data e l'indice di revisione e alla validazione della Direzione e successiva diffusione.

Nel caso di modifiche sostanziali, viene effettuata una riunione di spiegazione con le parti principali dell'organizzazione, al fine di chiarire ogni aspetto relativo al suo utilizzo.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

DIRETTORE

Finalità: Dirigere la società e coordinare i vari responsabili di funzione nel rispetto della Mission. Deve avere conoscenza dei servizi offerti dalla Società; delle tecniche di selezione e di valutazione del personale; conoscenza dei sistemi di retribuzione e di incentivazione; conoscenza dei principali modelli organizzativi.
Mansione e Processo:

- Definire delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificare e Coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative (compreso il controllo di gestione);
- Supervisionare la manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Valutare e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificare e Gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;
- Gestire la promozione della qualità inerente tutti i processi.

RESPONSABILE PROGETTAZIONE

Finalità: Creazione eventi e corsi. Elaborazione del programma formativo che comprende momenti di incontro fra gli organizzatori, progettazione esecutiva e analisi dei fabbisogni. Deve avere conoscenza dei processi e delle teorie di apprendimento degli adulti; conoscenza delle metodologie didattiche e degli strumenti didattici connessi; conoscenza dell'organizzazione e dei processi delle varie funzioni degli enti esterni, conoscenza del mercato di riferimento.
Mansione e Processo: Studiare, in collaborazione con il Resp. Analisi Fabbisogni e Direttore, nuove risposte alle esigenze del mercato e/o di singoli clienti/committenti in linea e nel rispetto delle procedure della qualità. E' incaricato delle seguenti attività:

- analizzare gli input provenienti da norme, direttive, richieste di mercato, ecc.
- predisporre un'analisi di fattibilità tecnico/economica dei corsi da progettare
- analizzare le competenze del personale interno e la necessità di approvvigionamenti
- studiare metodologie didattiche alternative, sulla base dei fabbisogni
- progettazione di massima di un'azione corsuale
- progettazione di dettaglio
- progettazione di interventi individualizzati

RESPONSABILE DELL'ANALISI DEI FABBISOGNI

Finalità: Funzione di collegamento tra la Società ed il mercato esterno. Deve avere conoscenza dei processi e delle teorie di apprendimento degli adulti; conoscenza delle metodologie didattiche e degli strumenti didattici connessi; conoscenza dell'organizzazione e dei processi delle varie funzioni
Mansione e Processo: Si occupa dell'analisi del mercato di riferimento della Società, cercando di mantenere la stessa sempre informata sui fabbisogni emergenti. In linea e nel rispetto delle procedure della qualità, cura il reperimento di informazioni necessarie per:

- della lettura strategica del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale
- della rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo, sulla base di indagini statistiche ed esperienziali
- della definizione la strategia formativa
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza

RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Finalità: Mettere in opera il corso, coordinando, monitorando e valutando le varie attività, rispettando quanto progettato. Deve avere conoscenza dei processi e delle teorie di apprendimento degli adulti; conoscenza delle metodologie didattiche e degli strumenti didattici connessi; conoscenza dell'organizzazione e dei processi delle varie funzioni degli enti esterni, conoscenza del mercato di riferimento

Mansione e Processo, è responsabile del:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- monitoraggio delle azioni e dei programmi
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento
- pianificare il processo di erogazione individuando le risorse umane e strumentali per la progettazione, il coordinamento didattico e il tutoring.

Il responsabile è autonomo nell'individuazione delle risorse da impiegare nei ruoli previsti nel singolo progetto. Cura le attività di Tutoring, fornisce supporto ed avvallo all'organizzazione autonoma dei tutors, salvo accertamenti, accordi e confronti e supervisione finale su quanto prodotto. Nello svolgimento della sua attività, coordina la Segreteria e il personale Amministrativo e si interfaccia anche con referenti esterni (istituti di credito, clienti, fornitori, consulenti, ecc.). Riporta tutto alla Direzione.

RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVA

Finalità Coordina e organizza la gestione amministrativa della società. Deve avere conoscenza di contabilità generale; conoscenza delle metodologie di amministrazione; conoscenza della normativa fiscale, civilistica e degli enti locali.

Mansione e Processo: in linea e nel rispetto delle procedure della qualità è responsabile:

- attività di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
- del controllo economico
- della rendicontazione delle spese
- della gestione amministrativa del personale

La società è supportata da uno studio professionale di Commercialisti e Revisore dei Conti per l'attività Amministrativa e Fiscale, per l'elaborazione dei documenti contabili.

TUTORING-ORIENTAMENTO

Finalità: Il Formatore-Orientatore interviene nella progettazione ed erogazione della formazione individuale e di gruppo, all'interno dei processi formativi e di accompagnamento al lavoro, nelle iniziative di informazione, nelle attività di consulenza di orientamento e nel bilancio di competenze.

Mansione e Processo, le attività della figura incaricata dell'orientamento sono:

- la gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza
- l'erogazione dei servizi orientativi: informazione-formazione-consulenza

Lo svolgimento delle funzioni di Orientamento è assicurato in rapporto alla durata delle attività e delle relative azioni preliminari e successive.

UTENZE SPECIALI

Con riferimento alle attività formative cui partecipano utenze speciali, in particolare per *immigrati* e *soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati"*, AZZURRA S.r.l. provvede ad incontrare periodicamente gli operatori/responsabili delle Associazioni di Stranieri Immigrati, Servizi sociali, Sportelli informativi, Strutture del privato sociale, ecc. al fine di valutare, verificare e nel caso adeguare il servizio alle specifiche esigenze personali dei soggetti di riferimento.

Responsabile Gestione Qualità ***Direzione***