CARTA DELLA QUALITA' PER LA FORMAZIONE

REV. 05 del **30/06/2022**

ASSINDUSTRIA CONSULTING
VIA CURIEL, 35
61100 PESARO (PU)
Tel 0721 383240
Fax 0721 383241
E-mail: consulting@confindustria.pu.it
Internet: www.confindustria.pu.it

Firma Direzione

INTRODUZIONE

La carta della qualità per la formazione di Assindustria Consulting si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti utilizzatori, ispirandosi ai criteri di trasparenza ed efficacia, garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse ed inespresse degli utenti e la propria offerta formativa.

La carta della qualità è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto, e verso l'esterno, con i clienti, instaurando un nuovo rapporto fatto di collaborazione e lealtà.

Il dialogo che Assindustria Consulting intende "aprire" si basa su impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio, operando nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, sempre nel rispetto dei principi già elencati Assindustria Consulting adotta i seguenti strumenti:

- Esplicitazione della politica della qualità (mission, obiettivi ed impegni);
- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi,
- Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' E DEI SERVIZI FORNITI

Assindustria Consulting è la società di servizi di Confindustria Pesaro Urbino, che infatti la possiede al 100%, e nasce a Pesaro nel 1988 con il nome di Assind Servizi.

La mission di Assindustria Consulting è quella di fornire alle aziende un sostegno allo sviluppo tramite consulenza specialistica, anche attraverso consulenti esterni. E' in grado di offrire una vasta gamma di servizi per soddisfare le diverse esigenze, ed è sempre aggiornata sulle evoluzioni di mercato in modo da poter rispondere nel modo più adeguato ai problemi da loro proposti.

Assindustria Consulting eroga alcuni servizi quali: consulenza nella certificazione di qualità; consulenza nei finanziamenti; attività di ricerca e selezione del personale; consulenza sulla sicurezza nei luoghi di lavoro; gestione di progetti di internazionalizzazione costruiti in base alle esigenze di gruppi di imprese, attività formative. Grazie alla sua struttura interna e alla rete di collaboratori esterni è inoltre in grado di far fronte ad ogni eventuale esigenza che emerge dal mercato.

In ambito formativo Assindustria Consulting si occupa di:

- Riqualificazione, aggiornamento e miglioramento della professionalità del personale delle imprese;
- Formazione di giovani, disoccupati e non, finalizzata all'acquisizione di una professionalità da destinare sia ad attività di lavoro dipendente sia di lavoro autonomo;
- Formazione di giovani che devono assolvere l'obbligo formativo mediante corsi di formazione professionale o tramite il canale dell'apprendistato;
- Riqualificazione e aggiornamento dei lavoratori, con attività di formazione in grado di risolvere le conseguenze di ristrutturazioni o ammodernamenti tecnologici/legislativi delle imprese;
- Aggiornamento manageriale /imprenditoriale dei responsabili delle piccole e medie imprese.
- Verifica di nuove modalità organizzative e formative, collegate alle dinamiche esistenti nel sistema di gestione del lavoro e della formazione (es. fondimpresa e fondirigenti).

In particolare, Assindustria Consulting, nell'ambito della formazione, organizza le seguenti tipologie di corsi:

- Progetti formativi "in house" per singole aziende;
- Corsi di formazione per operatori del settore;
- Corsi di formazione per formatori;
- Corsi di formazione del Fondo Sociale Europeo (anche ad occupazione garantita);
- Corsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore;
- Corsi di apprendistato;
- Corsi di qualificazione professionale.
- Corsi collegati con l'uso degli ammortizzatori sociali

MISSION, OBIETTIVI ED IMPEGNI DEL SERVIZIO FORMATIVO

Nell'ambito del servizio formativo la ***mission*** *diventa quella di garantire alle persone un livello "educativo" adeguato al raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza e di fornire gli strumenti affinché diventino competenti, capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento*.

Le **finalità** che ne conseguono sono:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi;
- il migliore raccordo tra sistema della formazione ed istruzione con il mondo professionale ed aziendale circostante.

Il perseguimento di queste finalità avviene all'interno del sistema di certificazione ISO 9001:2015 e del Modello di Organizzazione e di Gestione ex decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 23.

Il sistema di gestione per la qualità adottato da Confindustria e Assindustria Consulting adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante l'osservanza dei requisiti del sistema stesso.

L'aggiornamento e quindi l'adeguatezza del Sistema Qualità di Assindustria Consulting alle sempre nuove esigenze delle imprese associate è garantito dai riesami periodici del Sistema Qualità, nonché dalle verifiche costanti degli obiettivi proposti dalla Direzione in collaborazione con i Responsabili di Processo e l'Ufficio Qualità.

La qualità è il risultato dell'impegno responsabile di tutte le funzioni e persone che operano in Confindustria e in Assindustria Consulting, nell'ambito della Politica della Qualità definita dalla Direzione ed all'interno delle prescrizioni, della struttura e delle risorse del Sistema Qualità di Confindustria e Assindustria Consulting.

Gli **obiettivi fondamentali** sono quindi:

- Ricercare la soddisfazione del cliente;
- Gestire accuratamente eventuali reclami/non conformità e/o segnalazioni;
- Monitorare costantemente la qualità del servizio offerto;
- Perseguire le logiche del miglioramento continuo.

Assindustria Consulting srl ha inoltre ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali procedere all'attuazione del modello di organizzazione e di gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 al fine di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela della posizione e dell'immagine propria, delle aspettative dei propri soci e del lavoro dei propri dipendenti. Sebbene l'adozione del modello sia prevista dal Decreto in termini di facoltà e non di obbligatorietà si è ritenuto opportuno implementare

ed adottare un Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001 finalizzato alla prevenzione dei reati più rilevanti inerenti i servizi e le attività di "EDUCATION E FORMAZIONE".

Nell'erogazione del servizio formativo Assindustria Consulting si **impegna** a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardino;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

Nei corsi inerenti **l'assolvimento dell'obbligo formativo**, Assindustria Consulting si impegna a:

- Riconoscere i crediti formativi in ingresso per coloro che accedono ai corsi ed a certificare le conoscenze e le competenze intermedie e finali (tramite apposite valutazioni), al fine di consentire un agile passaggio tra i diversi sistemi della formazione;
- Attivare attività di orientamento al fine di ricostruire la biografia dell'utente, analizzarne aspettative, motivazioni ed interessi professionali, individuare percorsi formativi personalizzati;
- Attivare attività di accoglienza al fine di accertare conoscenze, capacità e competenze possedute dagli utenti, per il riconoscimento di eventuali crediti formativi;
- Svolgere attività di confronto con le famiglie degli utenti, tramite incontri collettivi e personali almeno due volte l'anno e comunque ogni volta si renda necessario per la risoluzione di gravi difficoltà insorte o per recuperare giovani che vogliano abbandonare il percorso;
- Progettare percorsi formativi che prevedano la realizzazione di un periodo di stage in azienda pari per lo meno al 30% del monte ore totale del corso.

In presenza di **beneficiari svantaggiati**, elabora uno specifico progetto d'inserimento e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, prevedendo incontri periodici con i servizi sociali.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che "gioca" il cliente/beneficiario del corso di formazione. A tal fine, **l'allievo deve**:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e ente gestore del corso;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari, ….).

La mission e la politica della qualità sono oggetto di **comunicazione** periodica nel corso di riunioni che la direzione organizza con il personale stabile della struttura.

Assindustria Consulting si impegna innanzitutto a mettere a disposizione per la consultazione di ogni beneficiario dei corsi la presente Carta della Qualità ad inizio corso insieme al restante materiale didattico e documentandone l'effettiva messa a disposizione tramite la firma per presa visione apposta dal partecipante su un apposito elenco del materiale distribuito o all'interno del patto formativo o del registro delle lezioni.

All'interno della struttura formativa, la presente carta dei servizi viene messa a disposizione in un'apposita sezione del sistema informatico con gli altri documenti della qualità, da cui è accessibile da qualunque posizione interna. La Carta della Qualità viene inoltre resa disponibile sul sito internet all'indirizzo: www.confindustria.pu.it, nella sezione dedicata alla formazione.

Assindustria Consulting si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni **eventuale suggerimento**, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione di analisi di customer satisfaction, sia attraverso i canali quali fax, mail o i propri collaboratori, mediante i quali è possibile contattare Assindustria Consulting. Entro 30 giorni successivi alla segnalazione Assindustria Consulting comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Il tutto è ovviamente orientato al miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto.

Assindustria Consulting prevede di **verificare** con cadenza almeno biennale la Carta della Qualità, in collaborazione con il Responsabile Assicurazione Qualità, per testare gli standard di qualità raggiunta, le promesse mantenute e quelle disattese, per consolidare e rendere sempre più trasparente il rapporto con i clienti.

I documenti possono comunque essere revisionati ogni qualvolta ne emerga l'esigenza conseguente a modifiche normative, modifiche organizzative e/o gestionali significative o a seguito di input derivanti da audit interni/esterni.

LE RISORSE PROFESSIONALI

Assindustria Consulting, si avvale, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e docenti di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la propria struttura. Le risorse professionali che assicurano il presidio dei vari processi hanno competenze certificate presso la Regione Marche.

In genere, l'attività di docenza viene affidata a liberi professionisti/esperti esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del corso o a docenti scolasti o universitari che abbiano competenze disciplinari e metodologiche in materie specifiche.

Il personale dipendente e i collaboratori di Assindustria Consulting realizzano la progettazione dei corsi di formazione, l'organizzazione e la gestione, il coordinamento, la direzione dei corsi e l'attività di segreteria. Una significativa collaborazione viene svolta anche dal personale di Confindustria Pesaro Urbino.

Assindustria Consulting fa in modo di coinvolgere tutti i suoi dipendenti e collaboratori nella condivisione degli obiettivi della qualità: i dipendenti tramite le riunioni informative periodiche organizzate dalla direzione ed i collaboratori esterni per mezzo degli interventi di formazione- formatori durante i quali, oltre ai temi già citati, illustra la propria politica aziendale. Inoltre, la formazione dei propri dipendenti diventa un investimento strategico che viene perseguito tramite interventi di formazione tecnico-specialistica, di addestramento e di aggiornamento periodico degli operatori, così come specificato nel piano di addestramento.

Inoltre, il fatto di essere la società di servizi di una struttura associativa che è stata la prima a livello nazionale a percorrere la strada della certificazione di qualità ha creato una tradizione significativa nel processo del miglioramento continuo che si estende a tutto il personale e ai collaboratori di Confindustria e di Assindustria Consulting.

LE RISORSE STRUMENTALI

Assindustria Consulting, per la realizzazione dei suoi corsi, si avvale innanzitutto delle sale e delle attrezzature messe a disposizione da Confindustria Pesaro Urbino. Ha quindi possibilità di poter contare su locali facilmente accessibili, su impianti audio e di videoconferenza. Molta attenzione viene data inoltre agli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie informatiche.

Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede si può rivolgere esternamente a laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

FATTORI DI QUALITA': INDICATORI E STRUMENTI

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

Ricercare la soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- Individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- Rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- Gestire ogni rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;
- Tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali 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. Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti, e cioè che i corsi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo Assindustria Consulting ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne.

Gli indici/indicatori scelti da Assindustria Consulting sono:

Fattori di qualità	**Indicatori**	**Standard di qualità**	**Strumenti di verifica**
Rispetto procedure dichiarate	NC rilevate dall'ente di certificazione	Assenza di non conformità gravi	Verbali ente di certificazione
Soddisfazione del cliente	% di partecipanti / aziende soddisfatti/e	80%	Questionario
Gestione dei reclami	% di reclami pervenuti	20%	Numero di reclami pervenuti