

# CARTA DELLA QUALITA'

## 1. Politica della qualità

La carta della qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la INTEGRA SOLUZIONI AZIENDALI SRLS (I.S.A) assume nei loro confronti 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 committenti/beneficiari); **trasparenza ed attività dei responsabili dei processi**.

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che nella I.S.A. ci sia adeguata conoscenza e applicazione. La struttura vuole trasmettere agli utenti finali, il concetto di valore aggiunto che è nella formazione (professionale, continua, superiore, orientamento ed obbligo formativo). La società analizza le esigenze soprattutto del pubblico locale per poi proporre soluzioni anche innovative per la soddisfazione delle esigenze emerse. Un'attenzione specifica è data ai temi relativi alla sicurezza, all'innovazione tecnologica, alla formazione di nuove figure professionali.

## 2. Livello strategico

La **mission** della società è la promozione, l'organizzazione e l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di orientamento, formazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, aggiornamento professionale, secondo le esigenze del mercato del lavoro. La I.S.A ha come **finalità** la soddisfazione dei propri clienti/utenti, in termini di qualità della formazione erogata sempre attenta alle esigenze del Cliente che è il focus centrale della progettazione dei percorsi e dell'attività formative. Si garantisce un'attenzione costante alle esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale. Il fine è mantenere alto il livello di qualità dei servizi offerti al Committente avvalendosi di azioni pianificate e sistematiche ponendo come base dell'analisi le caratteristiche dei partecipanti ed il loro sviluppo. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.) e lo

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi.

L'organizzazione si impegna a perseguire livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

Il piano dell'offerta formativa della ISA prevede le seguenti finalità:

- Garantire ai lavoratori occupati lo sviluppo professionale anche al fine di realizzare il miglioramento delle posizioni professionali e dei relativi livelli retributivi;
- Garantire ai datori di lavoro e ai professionisti la realizzazione di corsi di formazione professionale specialistici al fine di sviluppare la cultura manageriale anche allo scopo di favorire lo sviluppo dimensionale ed organizzativo dell'impresa stessa, favorendo i processi di internazionalizzazione delle piccole e medie imprese
- Garantire ai lavoratori inoccupati, e cioè ai soggetti neo-diplomati o neo-laureti, un percorso formativo specifico rivolto all'acquisizione di competenze specializzanti, necessarie per intraprendere un percorso professionale qualificato e per entrare nel mondo del lavoro occupando profili professionali maggiormente retribuiti. Tutto ciò allo scopo di creare un proficuo collegamento tra la formazione scolastica e il mondo del lavoro, intervenendo con corsi di formazione che sappiano colmare il gap tra le competenze acquisite nel sistema scolastico e le competenze di base richieste dagli operatori economici;
- Strutturare un sistema informativo che abbia l'obiettivo di mettere in relazione le esigenze e i bisogni dei vari utenti anche al fine primario di incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti la I.S.A. si impegna a:

- Massimizzazione della politica della qualità su tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;
- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a raggiungere gli obiettivi;
- Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolandolo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori.
- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Dedicare massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- Valutare i risultati al fine di predisporre le azioni correttive da attuare.

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari

- Assicurare una efficace ed ottimale gestione in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria;
- lo sviluppo di tecniche formative d'avanguardia;
- 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;
- Realizzazione di attività di monitoraggio del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- Realizzare un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- Garantire una efficace gestione dei reclami e dei consigli del Cliente/committente/allievo;
- Revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- La messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che la SGI assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
- Per l'offerta di formazione continua, ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutoring individuale ecc.);
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerte al cliente e gestione delle attività formative da loro scaturite;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature.

### 3. Livello organizzativo

I prodotti e i servizi formativi della I.S.A. sono destinati agli enti (pubblici e privati), alle aziende ed ai privati cittadini, prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

### 3.1. Servizi formativi offerti: informazioni generali

Il modello di apprendimento di I.S.A. che è alla base dei servizi formativi offerti, si fonda sulla centralità della domanda anziché sull'offerta di formazione, in modo da assicurare interventi mirati sui fabbisogni effettivi dei discenti.

Ciò è possibile grazie ad un approccio progettuale costantemente teso ad interpretare le esigenze tipiche delle figure professionali target e che assume come criteri di progetto i seguenti punti:

- forte orientamento alle necessità del mercato, in termini di esigenze presenti e future;
- costante aggiornamento delle metodologie didattiche e formative, in termini di progettazione metodologica e di modalità operative;
- attenzione all'innovazione, attraverso l'analisi dei principali trend nazionali ed internazionali relativi alle risorse umane;
- flessibilità nella progettazione di interventi formativi: con individuazione dei percorsi e delle tecniche più adatte per ciascun cliente, creando sempre soluzioni ad hoc;
- compatibilità dei tempi dedicati alla formazione con le specifiche esigenze di servizio dell'utenza: impiegando le varie modalità attualmente disponibili (in aula, e-learning in modalità blended, action learning, on the job, outdoor);
- mantenere la qualificazione e l'aggiornamento dei propri collaboratori: garantendo l'erogazione del servizio da parte di professionisti altamente qualificati e selezionati.

La vicinanza rispetto all'utenza è concretamente dimostrata dall'applicazione di strumenti didattici innovativi, che vengono incontro alla problematica principale degli utenti, indicata dagli stessi come limite oggettivo alla possibilità di mantenere un aggiornamento continuo ed individuata nella compatibilità dei tempi dedicati alla formazione con le esigenze di servizio in azienda.

### 3.2 Servizi formativi offerti :

La **Società** intende svolgere attività di orientamento e/o formazione professionale nei seguenti ambiti:

⇒ **Formazione superiore** : l'Istruzione e Formazione Tecnica superiore si configura sempre più come nuova via per migliorare l'occupabilità e favorire la riconversione professionale dei giovani lavoratori di livello intermedio.

In tal caso si intende 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.

**La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono i seguenti:**

- ↳ Percorsi di specializzazione post-qualifica
- ↳ Percorsi di formazione di base, abilitazione, aggiornamento, qualifica e specializzazione
- ↳ Percorsi di Qualifica post-diploma
- ↳ Tirocini formativi
- ↳ Moduli integrativi con la scuola secondaria superiore
- ↳ Corsi di perfezionamento con l'Università
- ↳ Master

**Formazione continua:** Destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.): Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro.

**La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono i seguenti:**

- ↳ Percorsi di aggiornamento professionale
- ↳ Percorsi di riqualificazione professionale

**Orientamento:** Elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa è l'Orientamento strutturato sia "a monte" del percorso formativo e finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e professionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in "progetti" operativi di sviluppo e di inserimento, sia "a valle" dei percorsi, attraverso un monitoraggio continuo, finalizzato a ri/orientare ed accompagnare alle successive evoluzioni

**Informazione orientativa:** facile e qualificato accesso alle formazioni sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro su scala locale, nazionale ed europea mediante sistemi informativi cartacei o multimediali consultabili dalle persone individualmente o con l'assistenza di un esperto.

**Consulenza orientativa:** interventi differenziati finalizzati a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi motivazioni per arrivare a definire un proprio progetto professionale ed individuare le vie per attuarlo.

**Formazione orientativa:** tirocini e brevi percorsi formativi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni su particolari aree tematiche (tecniche e strategie di ricerca di lavoro, nuove forme di lavoro, conoscenza del mercato del lavoro e delle professioni locali...).

I **servizi di informazione** e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

• **Area dello svantaggio:**

Unita al rispetto della diversità, una particolare attenzione è dovuta a tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati". Particolare riguardo viene riservato a quei giovani che, segnati da svantaggi educativi determinati da circostanze personali, sociali, culturali o economici, hanno bisogno di un sostegno per realizzare le loro potenzialità. La I.S.A. Srls si impegna ad adottare tutte le misure organizzative volte ad agevolare l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentono a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione allo studente. Il team docenti e il personale non docente terrà degli incontri periodici con i genitori degli allievi/ soggetti svantaggiati al fine di verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze individuali e le eventuali azioni di adeguamento. Inoltre, per l'area dello svantaggio si prevedono incontri

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

periodici con i servizi di assistenza legati alla propria rete relazionale al fine di stabilire le appropriate modalità di intervento.

I.S.A., inoltre, offre i propri servizi di consulenza e formazione alle medie e piccole imprese in materia di sicurezza, tutela ambientale ed igiene alimentare, che vogliono:

- ✓ incrementare le capacità di adattamento tempestivo ai nuovi vincoli normativi,
- ✓ ricondurre la gestione delle problematiche inerenti sicurezza sul lavoro, sicurezza alimentare ed ambiente dalla straordinaria amministrazione alla gestione corrente,
- ✓ affrontare le suddette tematiche nell'ottica della qualità totale dell'impresa.

### **3.3. Dotazione di risorse umane e logistico-strumentali**

La struttura di I.S.A. si avvale di risorse umane, infrastrutturali e tecnologiche necessarie per attuare la propria missione aziendale e migliorarne in modo continuo l'efficacia, in un costante sforzo di accrescimento della soddisfazione dei clienti, di cui si impegna ad ottemperare le esigenze per quanto possibile anche in modo individuale.

### **3.4 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio**

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, dunque, la struttura utilizza risorse e in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

### **3.5 Sistema di approvvigionamento servizi di docenza**

La docenza è affidata a docenti, che hanno maturato esperienza diretta sul campo in modo da privilegiare un approccio effettivamente professionale e rispondere alle esigenze di apprendimento di strumenti concreti ed immediatamente applicabili. In merito al processo di valutazione dei fornitori di docenza, che è elemento qualitativo di rilevanza strategica per I.S.A. , la selezione dei fornitori è molto attenta e mirata alla totale garanzia di mantenere gli standard qualitativi di I.S.A. in tutto il processo di erogazione servizi.

In modo sintetico esso è caratterizzato dalle seguenti fasi:

- qualifica fornitori, con lo scopo di valutare la capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti contrattuali e

può essere effettuata secondo uno dei seguenti criteri:

- verifica periodica della fornitura, con lo scopo di valutare la qualità dei servizi ricevuti, utilizzando i criteri di valutazione definiti per ciascuna categoria di fornitori. In particolare, per quanto riguarda i docenti, vengono analizzate periodicamente le schede di valutazioni del corso/docente/organizzazione compilate dagli utenti del servizio. La particolarità della materia erogata all'interno dei corsi di formazione dell'azienda, permette a ISA di valutare immediatamente il grado di competenza/professionalità del docente utilizzato e decidere la continuità del rapporto di fornitura.

### 3.6. Aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari)

A livello di impostazione progettuale e di aree tematiche, che costituiscono la struttura portante del proprio mix di servizio, I.S.A. ha tenuto conto di alcuni aspetti prioritari che costituiscono lo schema metodologico di base, teso a privilegiare esigenze specifiche della propria utenza in continuità di rapporto di analisi preventiva e di feed back. La società ha individuato tre aree tematiche, non esclusive, sulle quali il gruppo di lavoro ha deciso di concentrarsi come capisaldi tradizionali della propria offerta formativa:

1. Strategia e pianificazione di impresa;
2. Sicurezza sul lavoro e normative cogenti
3. Innovazione tecnologica organizzativa e di cultura aziendale

Con questo quadro di riferimento il mix di prodotto è articolato ed ampio.

Si offrono corsi a catalogo, piani aziendali, study tour, sistemi di e-learning, servizi di coaching e mentoring, formazione in aula, one to one... Si tratta di un mix di metodi formativi che, da soli o in integrazione fra di loro, permettono di ottimizzare il ciclo di apprendimento coniugando contenuti e tempi in modo da agevolare l'utenza che, come già detto e come rilevato nelle analisi on field e di campione, ha impegni professionali spesso non compatibili con le tradizionali formule di docenza.

Anche questa scelta testimonia il costante impegno di compiere scelte qualitativamente idonee al target committente, nella continuità di un'azione di monitoraggio volta a soddisfarne le esigenze anche con specifiche personalizzazioni di servizio.

### 3.7 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi la I.S.A. assicura la disponibilità di laboratori, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.).

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

Quando richiesto, la I.S.A. si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

**3.8 Impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.**

I.S.A. si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità la documentazione illustrativa e qualsiasi altro documento di supporto ad una completa descrizione e valutazione del proprio servizio formativo.

#### 4. Livello operativo

##### 4.1. Fattori di qualità ed elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità

In fase realizzazione I.S.A. pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione del servizio, in coerenza con i requisiti procedurali del proprio Sistema:

- Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;
- Costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni;
- Predisposizione e verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari;
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente/committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative.

In fase di chiusura si effettuano le analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento.

Nel pianificare la realizzazione del servizio, si prevede infatti:

- la definizione di obiettivi per la qualità dei servizi, in coerenza con gli obiettivi annualmente assunti dalla Direzione;
- la definizione del singolo corso o dalle esigenze del cliente;
- la documentazione dei singoli processi;
- la fornitura delle risorse specifiche necessarie per l'erogazione (es. materiale didattico);
- la predisposizione e l'esecuzione di monitoraggi periodici per i singoli servizi e le singole erogazioni;

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

- la predisposizione delle registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di erogazione dei servizi soddisfano i requisiti progettuali e di soddisfazione dell'utenza.

Tali elementi, che la società presidia costantemente durante l'attuazione del servizio valutandone la corrispondenza progettuale e realizzativa, sono in particolare:

- i requisiti specificati dal cliente;
- i requisiti emersi dall'analisi del fabbisogno;
- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per le finalità specificate o per quelle attese, ove rilevate o rilevabili;
- i requisiti cogenti ed ogni altro requisito aggiuntivo stabilito da I.S.A. in un'ottica di miglioramento della prestazione.

Occorre altresì precisare che a monte della fase di realizzazione vi è un percorso di valutazione e progettazione molto dinamico, che coinvolge il cliente e che prevede momenti di controllo della corretta interpretazione delle esigenze, attuata sia attraverso la somministrazione di questionari, sia attraverso l'ascolto diretto con le figure interessate all'intervento formativo, in modo da recepire e precisare, in termini di contenuti, le reali esigenze formative della committenza.

In tale modo, in collaborazione con il responsabile della progettazione, si definisce le specifiche del corso, in termini di obiettivi dell'attività formativa, argomenti, docenti, numero di ore di formazione e calendario, previ alcuni momenti di verifica, non esclusivamente interna, che prevede il riesame del progetto, la verifica dello stato di avanzamento operativo, la validazione della coerenza rispetto ai requisiti espressi dal cliente.

Tutte le attività sopra sintetizzate sono mappate e tenute sotto controllo dalla struttura addetta al coordinamento e monitoraggio del servizio.

#### **4.2 Indicatori di qualità**

Si dispone di un sistema di indicatori aziendali per la misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. Tali indicatori vengono periodicamente monitorati e verificati e su base annuale vengono riesaminati in occasione della riunione annuale della direzione.

Le attività di monitoraggio, di misurazione e di valutazione includono le seguenti attività:

- soddisfazione del cliente;

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

- audits interni ed esterni;
- monitoraggio dei processi e dei servizi erogati;
- impiego delle statistiche ed analisi dei dati;
- azioni correttive/preventive e di miglioramento.

La Direzione definisce pertanto specifici obiettivi di qualità misurabili, ove possibile, per pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività;
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine;
- dei contenuti della politica per la qualità;
- delle esigenze di miglioramento continuativo;
- dei requisiti per l'erogazione delle attività formative cui ottemperare.

#### **4.3 Standard di qualità**

I.S.A. adotta per ciascun indicatore di processo definito, specifici obiettivi di qualità che si impegna a raggiungere nel tempo così da fornire a committente e beneficiari garanzie in merito a quanto possano ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

#### **4.4 Strumenti di verifica**

I.S.A. adotta specifici strumenti di verifica oggettiva attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

#### **4.5 Standard di qualità e strumenti di verifica**

I.S.A., al fine di assicurare la gestione dell'intero processo formativo in modo conforme a criteri di qualità, ha individuato, per ogni processo, una serie di fattori di qualità e relativi indicatori che, di seguito, vengono illustrati:

| ATTIVITA'             | FATTORI DI QUALITÀ   | IINDICATORI  | STANDARD DI QUALITÀ  | STRUMENTI DI VERIFICA     |
|-----------------------|--|--|--|---------------------------|
| Gestione dell'offerta | Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta | Rispetto target contrattuale                               | Audit interni             |
|                       | Completezza  | Numero di reclami  | Numero reclami/numero totale contatti < 10%                | Audit interni             |
| Progettazione         | Tempestività   | Data di consegna   | Rispetto scadenza  | Audit interni             |
|                       | Completezza  | Necessità di rielaborazioni  | < 90%  | Audit interni             |
|                       | Flessibilità   | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive         | < 10 giorni  | Audit interni             |
| Erogazione            | Efficacia docenza/tutoring   | Partecipanti   | Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                       | Adeguatezza materiale didattico rispetto al totale                     | Partecipanti   | Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                       | Adeguatezza attrezzature didattiche                                    | Partecipanti   | Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                       | Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative                 | Partecipanti   | Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                       | Adeguatezza organizzazione   | Partecipanti   | Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                       | Flessibilità   | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e   | /  | Audit interni             |

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

|                                   |  |  |
|-----------------------------------|--|--|
| <i>R 10 - Carta della qualità</i> | <b>Integra Soluzioni Aziendali Srls</b><br><b>Sede Legale Sant'Egidio alla</b><br><b>Vibrata (TE) Corso Adriatico, 9</b> | Pagina 13 di 15<br>Rev. 00 del<br>04/03/2018 |
|-----------------------------------|--|--|

|                    |  |  |                              |               |
|--------------------|--|--|------------------------------|---------------|
|                    |  | la definizione di azioni correttive  |                              |               |
| Assistenza ex-post | Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o Beneficiari | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta | Rispetto target contrattuale | Audit interni |
| Rendicontazione    | Tempestività   | Data di consegna   | Rispetto della scadenza      | Audit interni |
|                    | Completezza  | Necessità di rielaborazioni  | <90%                         | Audit interni |

## 5. Livello preventivo

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

I.S.A., nell'ambito del suo Sistema definisce modalità e strumenti specifici di rilevazione del feedback, gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

In particolare:

La procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura Verifiche in-itinere interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche in itinere interne. Le verifiche in itinere interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

## 6. Condizioni di trasparenza

### 6.1 Validazione

A garanzia della più ampia e totale trasparenza I.S.A. prevede nell'ambito del suo sistema di gestione i seguenti interventi:

- Validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma);  
Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

- Revisione annuale del sistema di gestione in occasione della riunione annuale della direzione.

## **6.2 Diffusione**

La I.S.A. assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- Pubblicazione sul sito di integra soluzioni aziendali
- consegna di copia ai committenti che ne fanno richiesta.

## **7. Attività dei responsabili dei processi**

L'attività formativa, articolandosi in diversi processi, coinvolge tutta la struttura organizzativa e si avvale di professionalità esterne, quali, progettisti, docenti, tutors e consulenti commerciali.

### **7.1 Responsabile del processo di Direzione**

La I.S.A. assicura la pianificazione ed il presidio:

- delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
  - il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
  - supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
  - valutazione e sviluppo delle risorse umane
  - della gestione delle relazioni e degli accordi con la Pubblica Amministrazione e con la Utente/Committenza;
- inoltre:
- Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini del miglioramento del servizio;
  - Seleziona il personale e ne valuta annualmente le prestazioni;
  - Definisce il budget ed esegue il controllo di gestione;

### **7.2 Responsabile dei processi economici-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 e dell'orientamento.

Integra Soluzioni Aziendali Srls – Sede legale: Sant'Egidio alla Vibrata (TE) Corso Questo Adriatico, 9 – Sede Operativa: San Benedetto del Tronto (AP) Via Pasubio 36

Questo documento è di proprietà esclusiva della Integra Soluzioni Aziendali srls. E' vietata la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo senza autorizzazione

### **7.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni e del processo di progettazione**

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Mantiene i rapporti con il committente;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.

### **7.4 Responsabile del processo di erogazione dei servizi e coordinamento**

- 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.

Sant'Egidio alla Vibrata (TE) 04/03/2018