



CARTA DELLA QUALITA'

INDICE:

1 Premessa

2 Storia

3 Mission Aziendale

4 Descrizioni delle figure professionali

5 Servizi

6 Committenti/Beneficiari

7 Area dello svantaggio

8 Dotazioni di risorse logistiche - strumentali

9 Diffusione Carta della Qualità

10 Fattori di qualità





1 Premessa

Il presente documento è stato adottato dalla SER FORMAZIONE E CONSULENZA, con la finalità di comunicare ai committenti e ai beneficiari dei servizi gli impegni che SER FORMAZIONE E CONSULENZA 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). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti ai servizi inerenti l'erogazione di attività formative e di orientamento al lavoro, ivi comprese la progettazione, l'organizzazione e la realizzazione di azioni formative, finanziate con risorse pubbliche e private.

2 Storia

SER FORMAZIONE E CONSULENZA contribuisce allo sviluppo delle risorse umane sul mercato del lavoro attraverso l'implementazione e lo sviluppo di un sistema finalizzato alla formazione superiore e alla formazione continua, perseguendo quali obiettivi la diffusione di buone pratiche per la qualificazione, l'adattabilità, la cooperazione e la partecipazione al mercato del lavoro dei suoi attori.

La SER FORMAZIONE E CONSULENZA nasce su iniziativa del Rag. G.S., che opera nella formazione dal 2018, a fianco d'impresе di diverse dimensioni e appartenenti a vari settori di attività.





Il servizio di supporto allo sviluppo d'impresa è modulare, flessibile e scalabile su qualsiasi realtà aziendale per rispondere al complesso ed eterogeneo sistema di esigenze che l'impresa italiana quotidianamente manifesta. Dall'attività di supporto alla divisione risorse umane della grande impresa, sino a unico interlocutore per le PMI. SER FORMAZIONE E CONSULENZA offre i propri servizi alle aziende di ogni settore e localizzazione, prediligendo le piccole e medie imprese, che hanno spesso necessità di un supporto specialistico per l'accesso ai canali di finanziamento. Le attività formative ricoprono tutte le aree temi, dall'informatica alle lingue, alle tecniche di gestione d'impresa. Per la realizzazione degli interventi formativi, SER FORMAZIONE E CONSULENZA ha a disposizione docenti specializzati nella soddisfazione del fabbisogno emerso dalle aziende interessate, con l'obiettivo di fornire servizi formativi sempre adeguati e altamente qualificati. SER FORMAZIONE E CONSULENZA seleziona inoltre i propri partner e le organizzazioni con cui collabora in base alla condivisione della propria mission aziendale e in particolare nella condivisione di una visione inclusiva nei rapporti con le parti sociali ed economiche (istituzioni, sindacati, pubbliche amministrazioni, fornitori di servizi).

3 Mission Aziendale

- Mettere a disposizione della propria clientela risorse umane motivate e orientate al raggiungimento di alti standard qualitativi, attraverso la massima partecipazione agli obiettivi e alla mission aziendale;
- Monitorare costantemente che la politica della qualità aziendale sia stata compresa e condivisa dal personale attraverso relazioni periodiche e il monitoraggio costante da parte della Direzione aziendale;





- Offrire un servizio di elevata professionalità, impiegando risorse di elevata competenza sia nell'erogazione delle attività di governo che nell'erogazione delle attività formative e di orientamento;
- Mirare all'erogazione di un servizio di qualità, mettendo in atto azioni preventive tese a contrastare le possibili difformità rispetto ai criteri fissati;
- Raccogliere la domanda attraverso l'analisi territoriale e settoriale per la definizione del fabbisogno;
- Rappresentare presso Parti Sociali, Istituzioni e soggetti pubblici e privati, gli elementi di innovazione sistematica espressi dalla domanda di formazione e sviluppo al fine di conciliare l'adattabilità delle imprese con l'occupabilità dei lavoratori e delle lavoratrici;
- Individuare tutti i finanziamenti disponibili per sostenere lo sviluppo aziendale;
- Progettare di concerto con tutti gli attori coinvolti azioni integrate e coerenti per la soddisfazione del bisogno;
- Selezionare eventuali partner o collaboratori specializzati adatti a soddisfare le esigenze specifiche di sviluppo delle competenze;
- Erogare servizi qualificati di formazione e consulenza per aumentare gradualmente il valore del capitale umano delle imprese.





4 Descrizioni delle figure professionali

Responsabile del processo di Direzione

Ha il compito di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard dei servizi erogati; pianifica e coordina le risorse impiegate nell'attività, sia umane, che tecnologiche finanziarie e organizzative; supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio, gestisce le relazioni e gli accordi con le committenze; si occupa della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane impiegate; pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni, le imprese, i servizi per l'impiego e gli attori locali; promuove e pubblicizza i servizi; gestisce la qualità dei processi.

Responsabile del processo di gestione della qualità

Ha il compito di istruire, applicare e mantenere il Sistema di gestione della Qualità aziendale, secondo quanto previsto dalla presente Carta della Qualità. Programma, concordemente alla Direzione, gli audit periodici; elabora i documenti per gestire eventuali difformità; è responsabile dell'attuazione delle buone prassi per la gestione della qualità in azienda.

Responsabile dei processi di gestione economica amministrativa





Ha il compito di gestire la contabilità e gli adempimenti normativi; si occupa del controllo economico e della rendicontazione delle spese; gestisce gli adempimenti amministrativi in materia di gestione del personale, gestisce la qualità del processo di gestione economica-amministrativa.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Ha il compito di leggere il fabbisogno occupazionale a livello sia territoriale, che aziendale e settoriale; rileva il fabbisogno formativo e orientativo; definisce e progetta la strategia formativa; gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; è responsabile della qualità nei processi di analisi e definizione dei fabbisogni.

Responsabile del processo di progettazione

Ha il compito di progettare le azioni corsuali, sia nella definizione generale delle tematiche e dell'articolazione, sia nel dettaglio dei contenuti e della realizzazione delle attività; progetta gli interventi individuali ed è responsabile della qualità nell'erogazione delle attività di progettazione.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Ha il compito di pianificare il processo di erogazione dei servizi; gestire e coordinare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie impiegate nel processo di erogazione dei servizi; gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; monitora le azioni e i programmi;





Coordinamento operativo progetti

È la figura di ausilio al Responsabile del processo di erogazione dei servizi; monitora le azioni e programmi e coordina il lavoro operativo presso le sedi territoriali.

Addetti all'area formazione progetti

Sono le figure che si occupano della gestione operativa dei progetti; monitorano le azioni presso gli organismi di controllo o finanziatori; gestiscono il flusso documentale relativo ai servizi.

Docenti

SER FORMAZIONE E CONSULENZA dispone di un corpo docenti, composto sia da risorse interne che da risorse esterne con competenze specialistiche. Tutti i docenti sono selezionati secondo requisiti di adeguata professionalità, competenza, esperienza e formazione. Particolare attenzione viene riservato all'aggiornamento delle competenze professionali e all'esperienza specifica acquisita nell'insegnamento. I docenti si occupano di erogare la formazione in aula, monitorare e valutare l'apprendimento e le competenze in uscita.

Tutor formativo

Il tutor ha il compito di gestire l'accoglienza degli utenti; facilita l'apprendimento tramite l'animazione individuale e di gruppo; coordina i vari servizi operativi; gestisce il monitoraggio delle presenze in aula; gestisce le esigenze operative per la realizzazione dell'intervento.





Tutor per l'orientamento

Il tutor per l'orientamento gestisce l'accoglienza degli utenti ed eroga i servizi orientativi, intesi quali informazione, formazione e adeguata consulenza sulle opportunità disponibili; analizza il fabbisogno dell'utente, tramite il colloquio individuale e lo screening delle esperienze lavorative e formative

Segreteria generale/accoglienza

In ogni sede formativa e di orientamento è previsto un presidio per l'accoglienza degli utenti e la segreteria generale. Alla segreteria è demandato il compito di riprodurre e diffondere la documentazione cartacea e informatizzata per la realizzazione dei servizi agli utenti; fornisce supporto logistico e garantisce l'apertura e la chiusura al pubblico dei locali.

5 Servizi

La **SER FORMAZIONE E CONSULENZA** intende svolgere attività di orientamento e/o formazione professionale nei seguenti ambiti:

Formazione superiore :

L'Istruzione e Formazione Tecnica superiore si sta configurando 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.

STRUMENTI:

- 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 mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Nell'erogazione dei propri servizi lo Studio si ispira ai principi di uguaglianza, pari opportunità, efficienza ed efficacia.

STRUMENTI:

- Percorsi di aggiornamento professionale
- Percorsi di riqualificazione professionale

6 Committenti/Beneficiari

Sono committenti/beneficiari degli interventi di orientamento e/o formazione





professionale promossi dalla SER FORMAZIONE E CONSULENZA tutti gli attori economici e sociali che operano nel contesto di riferimento (lavoratori, svantaggiati e non, aziende private, enti pubblici e privati, associazioni di categoria, istituzioni, scuole, banche, organizzazioni sindacali, ordini professionali, ecc...).

7 Area dello svantaggio

Per lavoratore svantaggiato, così come definito dal D.Lgs. n. 276 del 2003, si intende: *“qualsiasi persona appartenente a una categoria che abbia difficoltà a entrare, senza assistenza, nel mercato del lavoro ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione del 12 dicembre 2002 relativo alla applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato CE agli aiuti di Stato a favore della occupazione, nonché ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della legge 8 novembre 1991, n. 381”*.

La SER FORMAZIONE E CONSULENZA, in tale ambito, si impegna a svolgere incontri periodici con i servizi preposti alla tutela dei soggetti svantaggiati al fine di comprendere appieno le loro problematiche e poter definire interventi di orientamento o formazione che ne facilitino l’inserimento nel mondo del lavoro.

8 Dotazione di risorse logistico - strumentali

Nell’erogazione dei servizi di orientamento e/o formazione la SER FORMAZIONE E CONSULENZA si avvale di risorse logistico – strumentali (aule, laboratori specialistici, lavagne, videoproiettori, attrezzature, ecc...) interne e/o esterne a seconda delle specifiche esigenze e necessità di volta in volta valutate, sempre nel rispetto delle norme sulla prevenzione degli infortuni e della tutela della salute.





9 Diffusione Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità viene portata a conoscenza dei committenti/beneficiari e di tutti gli stakeholders della SER FORMAZIONE E CONSULENZA mediante:

la pubblicazione sul sito internet aziendale e sulle pagine facebook.

10 Fattori di qualità

Nella tabella di seguito, sono riportati i *fattori di qualità*, che rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari.



Tabella “Fattori di qualità per la formazione”

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti / beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione del progetto formativo	Formulazione del progetto formativo entro 15 giorni dalla data di ricevuta della richiesta	Rilevazione dei tempi di formulazione del progetto formativo
Qualità della docenza	Grado di soddisfazione espresso dagli allievi alla fine di ogni modulo (valutazione espressa dall'aula)	Almeno l'80% soddisfatti (=valutazione ≥ 6 in una scala da 3 a 8)	Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in merito al docente al termine dell'intervento formativo
Qualità della docenza	% di reclami ricevuti	<8%	Rilevazione dei reclami ricevuti in rapporto al numero di partecipanti
Customer Satisfaction partecipanti	Grado di soddisfazione dei partecipanti al corso in merito al servizio prestato nella sua completezza (giudizio complessivo del corso).	Almeno l'80% soddisfatti (=valutazione ≥ 6 in una scala da 3 a 8)	Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in merito al servizio al termine dell'intervento formativo
Customer Satisfaction Azienda	Grado di soddisfazione (x) dell'azienda/ente cliente in merito al servizio prestato	Valutazione ≥ 6 (scala da 3 a 8)	Rilevazione grado di soddisfazione dell'azienda/ente in merito al servizio prestato al termine dell'intervento formativo
Prontezza e flessibilità nella gestione delle non conformità / problematiche che possono presentarsi durante l'erogazione della formazione	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità / problematiche e la risoluzione della situazione	Risoluzione di tutte le segnalazioni entro 2 gg lavorativi	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni attuata



ASCOLI PICENO 02/11/2020

SER CONSULTING
FORMAZIONE E CONSULENZA AZIENDALE

Rag.Soc. SERMA SRL

VIA FABRIANO,17 63100

ASCOLI PICENO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paula Serma', is written on a light-colored rectangular background.

