



**Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali**



**Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema
Formativo**

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

La politica per la sicurezza e salute sul lavoro e la Politica della qualità

Sinergie è certificata nel Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro conforme alla norma UNI ISO 45001:2018.

Tale politica prevede che:

La direzione aziendale della Sinergie Education si impegna, mettendo a disposizione le risorse umane, strumentali, ed economiche necessarie, a perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell’azienda.

Rende noto questo documento e lo diffonde a tutti i soggetti dell’azienda e si impegna affinché:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL;
3. tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, progettisti, servizi acquisti e manutenzione, lavoratori, ecc.) partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati affinché:
 - ✓ la progettazione dei servizi erogati, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l’azienda opera;
 - ✓ l’informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori; la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
 - ✓ si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
 - ✓ siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni imprenditoriali e con enti esterni preposti;
 - ✓ siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, formulate procedure e ci si attenga agli standard aziendali individuati;
 - ✓ siano gestite le proprie attività anche con l’obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.

L’attribuzione dei compiti e responsabilità in materia di SSL ed in materia di SGSL si applica a tutte le attività svolte ed a tutta la struttura organizzativa dell’azienda come descritte nel capitolo “Scopo e campo di applicazione del SGSL”.

La Politica della Qualità rappresenta la formalizzazione dell'indirizzo gestionale che la Direzione intende dare alla SINERGIE EDUCATION. La Politica per la Qualità stabilita considera gli obiettivi e l'impegno al miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e tiene conto sia delle esigenze dell'azienda che delle aspettative dei Clienti/Utenti.

La Politica della Qualità è diffusa a tutto il personale tramite incontri specifici ed affissione in bacheche.

Con una costante opera di sensibilizzazione e supervisione, si valuta che la politica e gli obiettivi per la qualità siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell'azienda. In particolare l'attuazione viene verificata attraverso l'analisi dell'andamento dei principali indicatori della qualità e l'esame dei risultati delle verifiche ispettive interne.

Nell'ottica della mission aziendale, "le formazione per il cambiamento", la società, Sinergie Education srl, ha come fine sociale i servizi di formazione, consulenza, addestramento e sempre più si sta affermando come referente formativo per la progettazione e la realizzazione di piani formativi annuali per aziende ed enti pubblici.

Sinergie Education ha certificato il proprio sistema di gestione della Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, per la "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione ed attività di orientamento professionale".

L'Azienda ha attivato una fase di sviluppo importante e ad ampio respiro:

- il miglioramento dei servizi offerti con azioni e procedure sistematiche per l'individuazione di obiettivi di qualità
- la pianificazione delle procedure
- la verifica del raggiungimento di tali obiettivi (attraverso precisi Indicatori di Qualità previsti nel Piano di Miglioramento)
- l'adozione di opportune azioni correttive/preventive per il miglioramento continuo dei propri servizi.

Al fine di stringere partnership strategiche per progetti a carattere nazionale e aprirsi a nuovi mercati nell'ambito dei servizi di formazione e consulenza l'azienda si è da sempre impegnata a crearsi un'immagine chiara e ben delineata dei servizi offerti attraverso la realizzazione di un piano di comunicazione a più livelli:

- un'immagine coordinata
- la creazione di un sito web
- il consolidamento del brand

Gestione delle risorse umane

Per ottenere la massima collaborazione da parte delle funzioni interne sono stati predisposti dei documenti che stabiliscono mansioni e responsabilità per ogni funzione, all'interno di ciascun processo. I documenti in questione sono l'organigramma, il mansionario e i relativi requisiti per ciascuna funzione. Per misurare ciascun processo critico, in termini di prestazione, sono stati predisposti specifici indicatori di qualità ed identificate le funzioni responsabili, di riferimento per la loro gestione.

Nelle Aziende di formazione, la mutevolezza caratterizzante l'attività e l'impossibilità di standardizzare il servizio erogato, e la prassi di acquisire le competenze di volta in volta necessarie alla corretta erogazione del servizio, impongono l'adozione di una politica volta alla motivazione ed

al coinvolgimento di tutto il personale nella crescita professionale, di una condivisione delle conoscenze ed esperienze tra i collaboratori ed una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento delle sue capacità consente di operare con successo.

A tal proposito l'Azienda promuove una politica meritocratica, premiando l'impegno e i risultati conseguiti nelle varie attività lavorative con riconoscimenti tangibili nei confronti dei singoli collaboratori.

Formazione del Personale e Rapporti con i Fornitori/Docenti

Sinergie Education ha sempre progettato interventi formativi tenendo in considerazione tutte le variabili che distinguono le tipologie del cliente/utente, come ad esempio: fascia di età, background culturale, diversa capacità di concentrazione, ambito lavorativo, e a tal proposito l'Azienda ha sempre investito notevoli energie e risorse nella selezione e formazione del proprio personale e dei propri docenti, che per tali ragioni vengono chiamati "formatori".

Per aggiornare lo Staff dei Formatori sulle moderne tecniche di comunicazione ogni anno viene programmata un'attività di formazione sulla Programmazione Neuro Linguistica: la disciplina che studia il pensiero, il comportamento e l'utilizzo della comunicazione verbale.

Linee guida nella gestione interna

Nella nostra attività processi definiti critici sono: la progettazione, la pianificazione dell'erogazione del servizio, i controlli da effettuare sul servizio erogato, la selezione del Fornitore/Docente e il monitoraggio della soddisfazione del cliente.

La nostra Azienda ha valutato tali processi in termini di valore aggiunto e di prestazioni e ha stabilito le relative modalità di azione per il miglioramento.

Progettazione

Lo staff di progettazione vede coinvolta la rispettiva funzione aziendale, il Coordinatore Didattico, ed esperti e professionisti che di volta in volta vengono selezionati sulla base delle esigenze raccolte.

Pianificazione dell'erogazione del servizio

Le lezioni vengono programmate in giorni e orari compatibili con le esigenze del cliente, suggerendo soluzioni che possano garantire l'apprendimento, l'immediata applicazione dei contenuti, la continuità didattica.

Monitoraggio

Due sono gli strumenti utilizzati per un controllo costante della qualità del servizio offerto: alla conclusione del corso ad ogni allievo viene proposto

1. un test di gradimento sui vari aspetti dell'attività proposta: la didattica, i contenuti, l'esposizione degli argomenti, la durata, la logistica, la documentazione e altro
2. una prova di apprendimento, progettata dal Docente stesso, sugli argomenti trattati nel corso.

Selezione

La selezione dei Formatori avviene tramite due fasi successive: la prima prevede 3 prove, a scelta, individuate all'interno di un elenco di più tipologie; la seconda consiste in una prova di simulazione. Se queste due fasi vengono superate con esito positivo si procede alla frequenza del corso Train the

Trainer, tenuto dal Coordinatore Didattico che prevede una formazione specifica sulle tecniche di insegnamento adottate; una simulazione di gruppo per verificare le capacità comunicative e didattiche stimolando un confronto costruttivo all'interno dello staff; l'illustrazione del "Decalogo del Formatore Sinergie": un documento in cui sono state stabilite le linee guida comportamentali e di gestione dell'attività corsuale, e delle regole che intendono garantire gli standard qualitativi in ogni attività erogata.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

Aree di attività

La società è specializzata nel settore della formazione nell'ambito del quale propone un sistema di offerta estremamente articolato, flessibile e integrato, costituito da servizi di progettazione, coordinamento, gestione, docenza e tutoraggio di percorsi ed attività formative personalizzate (on demand). Sinergie Education è in possesso della certificazione Uni Eni Iso 9001: 2008 settore EA 37, per la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione e addestramento.

Nello specifico Sinergie Education svolge le seguenti attività di formazione professionale e orientamento:

- **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.
- **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, 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.

Tipologie committenti/beneficiari

I servizi di formazione e di consulenza proposti da Sinergie mirano a riqualificare e migliorare/consolidare le conoscenze e le competenze dei singoli beneficiari attraverso l'apprendimento e la partecipazione a percorsi di formazione continua o superiore.

I principali target di riferimento sono:

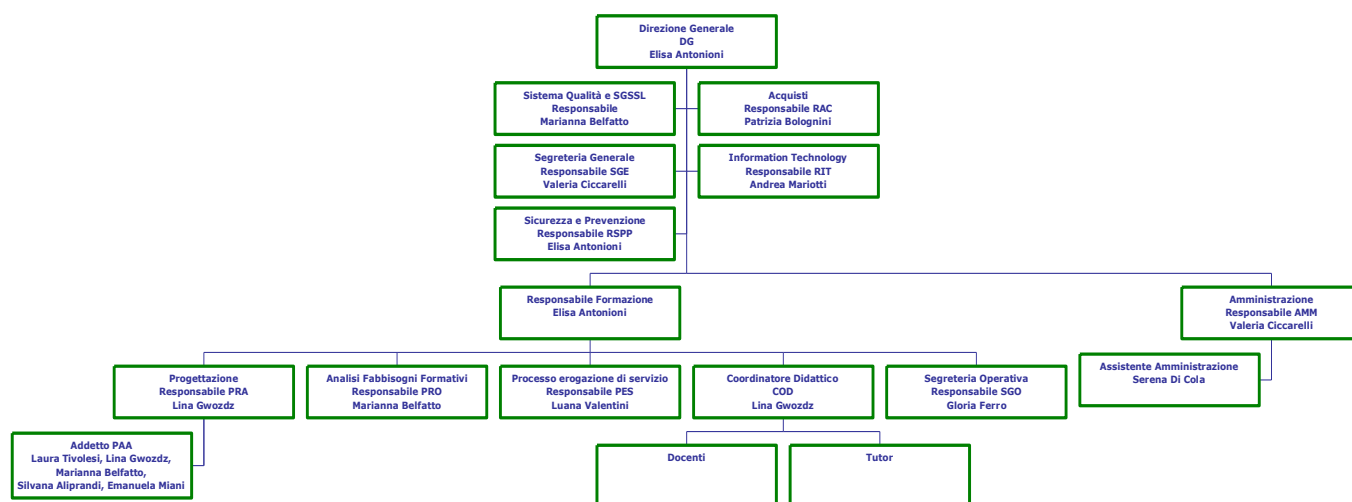
- Enti pubblici: per il proprio personale dipendente
- Aziende/Imprese del territorio: personale dipendente, apprendisti, tirocinanti
- Soggetti privati

- Società interinali
- Strutture sanitarie per la formazione continua in medicina a favore degli operatori sanitari.

Dotazione di risorse professionali

Il cuore di Sinergie è rappresentato da uno staff di progettisti qualificati che opera secondo un processo strutturato di analisi dei fabbisogni e costruzione di percorsi formativi con l'utilizzo di metodologie didattiche altamente innovative e con moderne tecniche di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza delle attività, senza tralasciare la misurazione dell'impatto e della ricaduta generata sui singoli partecipanti e sulle organizzazioni di riferimento.

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma:



L'organizzazione si avvale inoltre di docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede dispone:

- n°1 aula per la didattica ordinaria
- n°1 laboratorio informatico con strumentazione ed attrezzature adeguate alle esigenze formative
- n°1 locale "Banche dati"
- n°1 ufficio per colloqui individuali

Tutte le aule sono dotate di collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Dichiarazione di impegno

La Sinergie Education 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**Fattori di qualità:**

Gli elementi fondamentali sui quali Sinergie Education sviluppa il proprio Sistema di gestione della Qualità sono rappresentati:

- dal volume di fatturato;
- dall'addestramento e formazione;
- dalla soddisfazione dei Clienti;
- dal monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio;
- dalla valutazione dei fornitori;
- dalla valutazione del sistema di Gestione Qualità.

Volume di fatturato

Obiettivo aziendale è quello di mantenere la propria notorietà nel settore di riferimento. A tale scopo sono ritenuti di fondamentale importanza i livelli di fatturato annuale distinti per le varie tipologie di cliente. Pertanto annualmente vengono fissati gli obiettivi di fatturato per tipologie di clienti e periodicamente (ogni anno) si analizzano i risultati conseguiti calcolando gli eventuali scostamenti.

Addestramento e formazione

La Formazione e l'Addestramento del Personale costituiscono un elemento fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio reso al cliente, per l'efficacia del Sistema Qualità e per il successo dell'azienda. Affinché l'azienda possa erogare, in maniera conforme, il proprio servizio, è importante valorizzare le persone. A tal fine è stato prefissato un obiettivo aziendale finalizzato a monitorare il livello dell'addestramento impartito a tutte le funzioni dell'azienda. L'indicatore è finalizzato alla misurazione dello scostamento del numero delle ore previste per tutti i corsi di formazione sul numero totale delle ore effettuate. Il numero delle ore di formazione realizzate dalle varie funzioni aziendali deve essere almeno pari all'80% delle ore previste nella fase di pianificazione della formazione stessa. Se non si dovesse raggiungere tale obiettivo, l'azienda dovrà provvedere ad una nuova pianificazione della formazione. La misurazione dell'indicatore è con cadenza annuale.

Soddisfazione dei Clienti

I Responsabili aziendali, intraprendono, contestualmente alle normali attività, relazioni esterne con i propri utenti al fine di percepirne eventuali insoddisfazioni e di valutare quali attività aziendali devono essere migliorate. Con la consapevolezza che tale attività non sia sufficiente, da sola, per monitorare il grado di soddisfazione dei Clienti, Sinergie ha predisposto un modulo nel quale si registrano le considerazioni relative al grado di soddisfazione percepito dagli utenti e teso alla valutazione degli stessi circa l'operato della stessa azienda. Tale dato è rilevabile dalla lettura e dall'analisi del modulo di registrazione MDR 75.1/N "Questionario gradimento corso" relativamente ai parametri del giudizio globale sul corso e raggiungimento degli obiettivi. Tale questionario di gradimento è somministrato al termine di ogni attività formativa progettata ed erogata dall'azienda. Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione. Qualora il livello di gradimento/soddisfazione dei clienti/utenti non raggiunga la percentuale prefissata dall'azienda, il corso erogato non sarà ritenuto valido (non validazione della progettazione).

Valutazione dei fornitori

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il coinvolgimento e la motivazione dei fornitori in out sourcing (docenti e fornitori di servizio) ritenuti critici dall'azienda in un'ottica di miglioramento continuo nella realizzazione degli obiettivi aziendali.

La rilevazione del presente fattore di qualità è finalizzato al controllo del livello di performance dei fornitori di servizio: dato dal numero delle non conformità registrate dall'azienda a causa loro.

Valutazione del sistema di Gestione Qualità

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore, che registri il livello d'implementazione, al "vissuto" aziendale, del SGQ e con esso tutta la documentazione prevista. Tale indicatore viene fissato in percentuale d'implementazione ed è verificato in sede di verifica ispettiva interna. La sua rilevazione è annuale; in funzione dell'andamento di tale indicatore, si decidono le pianificazioni delle attività di formazione e di verifiche ispettive interne.

Monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio

Controllo della docenza

Obiettivo aziendale è quello di monitorare il giudizio espresso dai propri clienti/utenti in merito all'esposizione degli argomenti arte dei docenti (livello di gradimento della docenza). Tale dato è rilevabile dalla lettura e dall'analisi del modulo di registrazione MDR 75.1/N "Questionario gradimento corso" relativamente al parametro esposizione degli argomenti. Tale questionario di gradimento è somministrato al termine di ogni attività formativa erogata da Sinergie. Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione. Qualora il livello non raggiunga la percentuale prefissata dall'azienda, sarà valutata attentamente l'attività del docente in aula.

Controllo del livello di apprendimento dei partecipanti

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore che registri il parere del docente (risorsa outsourcing) relativamente al livello di apprendimento dei partecipanti alle attività formative in grado di esprimere un feedback in merito al livello di efficacia delle attività didattiche. Tale giudizio è espresso dal docente all'interno del modulo di registrazione MDR 75.1/O "Scheda riepilogativa del corso".

Controllo della strumentazione d'aula

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il parere del docente (risorsa outsourcing) relativamente alla strumentazione in dotazione d'aula. Tale giudizio è espresso dal docente all'interno del modulo di registrazione MDR 75.1/O "Scheda riepilogativa del corso".

Si precisa che per tutto quello che concerne la valutazione complessiva e totale delle attività formative, sia in merito ai giudizi espressi dai partecipanti che ai giudizi espressi dai docenti, l'azienda elabora appositi report riepilogativi che costituiscono il lavoro più impegnativo per documentare l'attività di monitoraggio.

Indicatori

Al fine di dotare il SGQ aziendale di uno strumento di monitoraggio, sono stati predisposti degli indicatori che, nel loro campo di applicazione, hanno lo scopo di valutare, in modo indicativo, le prestazioni dei processi. Tale attività deve essere intesa come l'introduzione di una più profonda analisi dei risultati da valutare in sede di riesame e come obiettivo indicativo del trend aziendale.

Ogni singolo indicatore è strutturato sulla base di determinate proprietà (previste dal SGQ) tra le quali si evidenziano:

- la cadenza di rilevazione ovvero ogni quanto deve essere monitorato il livello dell'indicatore in questione;
- i valori riscontrati e la data della loro ultima rilevazione;
- il valore obiettivo determinato in sede di Riesame della Direzione. Dove applicabile, possono essere espressi due valori obiettivo: il primo, desiderabile, che rappresenta il valore previsionale dell'indicatore, il secondo, di soglia, che rappresenta il valore al di sotto o al di sopra del quale si è totalmente disatteso l'obiettivo.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Volume di fatturato	<p>- <i>Scostamento Fatturato per Aziende</i></p> <p>- <i>Scostamento Fatturato per Enti Pubblici</i></p> <p>Differenza tra il livello di fatturato obiettivo e quello effettivamente realizzato. (La rilevazione viene effettuata su base annuale)</p>	L'azienda si pone come obiettivo quello di raggiungere le quote di fatturato indicate ad inizio anno.	Verifica del livello di fatturato realizzato sulla base dei dati contabili registrati alla fine dell'anno solare.
Addestramento e formazione	<p>- <i>Livello pianificazione addestramento</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra tempi effettivi di formazione (ore), sui tempi pianificati per formazione (ore). (La rilevazione viene effettuata su base annuale)</p>	Minimo 80%	Modulo MDR GFOR "Gestione della formazione": piano di formazione e aggiornamento del personale gestito dal responsabile della Qualità ed autorizzato dalla Direzione.
Soddisfazione dei Clienti	<p>- <i>Giudizio globale sul corso</i></p> <p>- <i>Raggiungimento degli obiettivi</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i partecipanti, sul numero totale dei partecipanti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)</p>	<p>Valore tra 5 e 5,2</p> <p>Valore tra 4 e 4,8</p> <p><i>La scala di valori di riferimento va da un minimo pari a 1 ad un max pari a 6.</i></p>	Modello del SGQ: "Questionario gradimento corso" che viene somministrato ai partecipanti al termine di ogni attività formativa progettata e/o erogata dall'azienda.
Valutazione dei fornitori	<p>DOCENTI E FORNITORI DI SERVIZIO</p> <p>- <i>Livello qualità</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra il totale delle NC causate da tutti i docenti e fornitori di servizi, sul totale dei soggetti suddetti (La rilevazione viene effettuata su base annuale)</p>	Max 2%	La rilevazione viene effettuata su segnalazione degli addetti direttamente al Responsabile della Qualità che registra la non conformità come da procedura prevista nel SGQ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Valutazione del sistema di Gestione Qualità	<p>- <i>Percentuale d'applicazione in azienda</i></p> <p>L'azienda si pone come obiettivo quello di monitorare il livello d'implementazione del SGQ, da parte delle funzioni aziendali</p>	Almeno 85%	Tale valore viene verificato in sede di verifica ispettiva interna
Monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio	<p>- <i>Strumentazione dell'aula</i></p> <p>- <i>Livello di apprendimento dei partecipanti</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i docenti, sul numero totale dei docenti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)</p> <p>- <i>Controllo della docenza</i></p> <p>Tale indicatore prende in esame il rapporto tra la somma dei valori espressi da tutti i partecipanti, sul numero totale dei partecipanti che hanno espresso i suddetti valori. (La rilevazione viene effettuata su base semestrale)</p>	<p>Valore tra 4 e 5</p> <p>Valore tra 4,5 e 5,5</p> <p>Valore tra 4,8 e 5,5</p> <p><i>La scala di valori di riferimento va da un minimo pari a 1 ad un max pari a 6.</i></p>	<p>Modello del SGQ "Scheda riepilogativa del corso" redatto dal docente: concerne la valutazione complessiva delle attività formative, in merito ai giudizi espressi docenti</p> <p>Modello del SGQ: "Questionario gradimento corso" che viene somministrato ai partecipanti al termine di ogni attività formativa progettata e/o erogata dall'azienda.</p>

Livello preventivo**Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari**

La Sinergie Education instaura con i Clienti un dinamico canale di comunicazione, tramite incontri, comunicazioni telefoniche, comunicazioni mezzo fax, servizi di segreteria e quanto altro garantisca il costante contatto con gli stessi. Tutte le informazioni circa i servizi e relative modalità d'esecuzione, le modalità d'erogazione, le procedure per assicurare la buona riuscita del servizio, la trasparenza nella gestione dei servizi, sono comunicate alla committente e a chiunque fosse interessato. Qualsiasi informazione relativa al servizio è gestita dal Direttore dell'azienda in qualità di interfaccia tecnica di Sinergie Education verso il Committente che ha richiesto il servizio. Qualsiasi informazione relativa a reclami ed informazioni di ritorno da parte del committente è gestita dal RSQ secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Nello specifico, qualora, nello svolgimento delle attività del SGQ di Sinergie Education si verificasse il non soddisfacimento di uno o più requisiti previsti, nonché l'assenza di una caratteristica di qualità dei servizi erogati, si configura una Non Conformità (NC). Le NC vengono gestite secondo un iter ben preciso:

- Individuazione NC: relativa al momento in cui la NC viene rilevata;
- Formalizzazione/Rilevazione NC: relativa alla fase in cui la NC viene registrata;
- Analisi e trattamento NC: relativa alla gestione delle attività in cui vengono effettuate le analisi e definiti i trattamenti con i relativi esecutori;
- Verifica e chiusura NC: in cui viene valutato l'esito dell'eventuale trattamento e decisa la chiusura della NC.

Condizioni di trasparenza*Validazione*

Sinergie Education provvede annualmente all'aggiornamento della carta della qualità a cura del Responsabile del processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione.

L'ente assicura ampia *diffusione* della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.sinergieducation.it;
- affissione sulla bacheca con costante aggiornamento dei dati eventualmente variati;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

L'ente si impegna a pubblicizzare i corsi attivati almeno 30 giorni prima dello svolgimento delle selezioni

Modalità di revisione periodica

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli

obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento. La Direzione per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile della Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Qui di seguito si riporta una descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi in linea con quanto previsto nel documento "Elenco Competenze" previsto nel Sistema di gestione della qualità di Sinergie Education, nel quale, oltre alla descrizione delle attività di tipica responsabilità di ogni singola figura sono riportati i requisiti da possedere per ricoprire la singola mansione.

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

La Direzione al fine di raggiungere un eccellente livello di attuazione del Sistema di Gestione della Qualità aziendale, puntando al miglioramento continuo della sua efficacia ed al crescente livello di soddisfazione dei Clienti, si impegna:

- a definire gli obiettivi generali e programmatici dell'azienda;
- ad indirizzare l'azienda verso il pieno soddisfacimento delle richieste espresse e latenti dei Clienti;
- a gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- ad implementare opportuni strumenti di monitoraggio della soddisfazione dei Clienti/Utenti e di attivare le opportune azioni preventive e correttive;
- a coinvolgere e formare tutto il personale aziendale per ciò che attiene la corretta implementazione del SGQ;
- ad assicurare la disponibilità di risorse (umane e tecnologiche) idonee al raggiungimento degli impegni definiti.

A tal fine:

- emette la Politica della Qualità che definisce la missione dell'azienda;
- annualmente, predispose il "Piano di Miglioramento", che, sulla base dei risultati del riesame del SGQ, definisce chiaramente gli obiettivi di breve periodo, le responsabilità connesse e l'adeguatezza delle risorse aziendali agli obiettivi prefissati;
- pubblicizza all'interno dell'azienda i livelli degli indicatori aziendali e i loro obiettivi programmatici;
- pianifica la formazione e l'aggiornamento del personale dell'azienda.

E' importante precisare che in linea con gli obiettivi di carattere generale espressi nella Politica della Qualità, la Direzione della Sinergie Education, annualmente, provvede ad emettere un "Piano di Miglioramento Aziendale" nel quale indica gli obiettivi da perseguire nel breve periodo, indicandone, contestualmente, le responsabilità e le tempistiche di attuazione. Tale piano è la risultanza di un attento riesame del livello di idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione della Qualità aziendale. L'attività di riesame si svolge durante una riunione dei responsabili della Sinergie Education programmata con cadenza annuale (o intervalli di tempo più brevi nel caso in cui le strategie aziendali lo richiedano) dal Responsabile del sistema di Qualità e presieduta dal Direttore. Il riesame è il momento in cui l'azienda deve formalizzare il monitoraggio dei processi

aziendali, con il fine di analizzarne le prestazioni e di definire obiettivi programmatici di miglioramento.

Il Riesame del SGQ da parte del Direttore rappresenta un momento di analisi delle prestazioni di ogni singolo processo aziendale, di confronto dei risultati monitorati con gli obiettivi emessi e con la stesura di un piano di miglioramento aziendale che funge da guida durante lo svolgimento delle attività aziendali.

Il **DIRETTORE** della Sinergie Education srl coordina tutte le attività dell'azienda, è autonomo nella gestione delle attività per l'attuazione delle linee programmatiche.

Nello specifico, è suo compito, avvalendosi delle risorse umane e strutturali della Sinergie Education:

- 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.

Il ruolo di direzione è ricoperto dalla Dott.ssa Elisa Antonioni.

RESPONSABILE PROGETTAZIONE: Elisa Antonioni

Il Responsabile del Processo di progettazione si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- della progettazione di massima di un'azione corsuale
- della progettazione di dettaglio
- della progettazione di interventi individualizzati

in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

RESPONSABILE DELL'ANALISI DEI FABBISOGNI: Lina Gwozdz

Il Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori:

- 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

in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI: Luana Valentini

Il Responsabile dell'erogazione dei servizi si occupa 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

- cura le linee programmatiche che sottopone al direttore e che contengono il prospetto delle risorse umane e strumentali individuate per la progettazione, il coordinamento 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.

RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVA: Valeria Ciccarelli

Il Responsabile della Gestione economico amministrativa si occupa della:

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

in linea e nel rispetto delle procedure della qualità.

Per l'Amministrazione e l'elaborazione dei documenti contabili la Sinergie Education è supportata dal Dott. Di Palma Valerio Dottore Commercialista e Revisore dei Conti.

INCARICATO ORIENTAMENTO: Francesco Messeri

Le aree di attività di competenza 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, Sinergie Education provvede ad incontrare periodicamente gli operatori/responsabili dei servizi sociali preposti al fine di valutare, verificare e, nel caso, adeguare il servizio alle specifiche esigenze personali dei soggetti di riferimento.

Pescara, 01/03/2022

La Direzione

