



**CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA  
(R10 rev. Maggio 2015)**

**POLITICA DELLA QUALITÀ:**

La Carta della Qualità testimonia l'impegno che Assindustria Servizi srl, società di servizi di Confindustria Macerata, ha nei confronti dei beneficiari dei Corsi di Formazione e dei Committenti, divulgando in modo ampio e trasparente la propria capacità di formazione. Essa rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze dell'utenza.

**SISTEMA CLIENTE:**

Sono clienti privilegiati i referenti pubblici e privati presenti nel territorio: le aziende industriali e le altre aziende associate, gli enti, le istituzioni, le scuole, le banche, le organizzazioni sindacali e le altre organizzazioni dei datori di lavoro, oltre ad ogni consorzio, società, fondazione emanazione dei suddetti organismi.

**STRATEGIA:**

Contribuire attraverso le attività formative allo sviluppo del sistema locale presidiando i bisogni e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione degli stessi.  
Stimolare al proprio interno l'aggiornamento continuo ed un atteggiamento proattivo nei confronti del proprio sistema cliente.

**ORGANIZZAZIONE:**

Assindustria Servizi srl per lo svolgimento delle proprie attività, usufruisce della sede, delle strutture, delle attrezzature e delle risorse umane e materiali di Confindustria Macerata. In particolare il personale stabile dedicato alle attività formative è il seguente:

- Amministratore unico (1)
- Responsabile della Formazione (1)
- Responsabile della Qualità (1)
- Responsabile Amministrativo (1)
- Responsabile della Sicurezza (1)
- Tutor e coordinatori (4)

Assindustria Servizi srl per le attività formative si avvale inoltre della collaborazione di professionisti esterni selezionati in base alla competenza e alle esperienze maturate.

**AREE DI ATTIVITÀ:**

Relativamente ai servizi formativi Assindustria Servizi srl si occupa delle seguenti attività rivolte al proprio sistema cliente:

- Monitoraggio dei fabbisogni formativi
- Ideazione
- Progettazione
- Gestione logistica, didattica ed economica
- Erogazione
- Certificazioni o attestazioni
- Valutazione dei risultati conseguiti

Svolge attività a pagamento, gratuite, oppure finanziate da enti pubblici o privati (in questo caso Assindustria Servizi srl si preoccupa del reperimento di fonti di finanziamento e delle pratiche connesse).

**SERVIZI OFFERTI:**

Le attività formative riguardano:

**1) Obbligo formativo:**



**Assindustria  
Servizi srl**



*Comprende i percorsi previsti dalla L. 144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c) realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato.*

Per i corsi compresi nell'obbligo formativo è garantita la possibilità di passaggio fra sistemi con il riconoscimento dei relativi crediti, come prescritto dalla normativa in materia; sono previste attività di orientamento in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali; si realizzano almeno due incontri all'anno con le famiglie degli allievi; le attività didattiche sono comprensive dell'organizzazione di stage aziendali con n. di ore proporzionali alla durata del corso.

## **2) Formazione superiore:**

*Comprende la formazione post obbligo formativo, l'IFTS, l'ITS, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.*

## **3) 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.*

### **AREA DELLO SVANTAGGIO:**

Assindustria Servizi srl svolge incontri periodici con i servizi. Confindustria Macerata è presente con un proprio rappresentante nel Consiglio Provinciale per l'Immigrazione, oltre che nella Commissione Provinciale per il Lavoro nella quale vengono riferiti i risultati delle discussioni emerse nel Comitato Tecnico previsto dalla legge 68 sul collocamento obbligatorio dei disabili.

### **PROMOZIONE DEI SERVIZI:**

Ogni servizio/attività viene preventivamente descritto ed inviato ai potenziali clienti/beneficiari attraverso una comunicazione, che contiene anche la descrizione esplicita delle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e - nel caso in cui sia prevista - anche il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Talvolta si inviano notizie mirate a singole aziende e a gruppi di aziende appartenenti a determinati settori merceologici o aree territoriali specifiche.

Alcune iniziative vengono pubblicizzate attraverso mezzi di evidenza pubblica, quali: inserzioni sui giornali, depliant, manifesti, e attraverso il sito internet: [www.confindustriamacerata.it](http://www.confindustriamacerata.it).

### **FATTORI DI QUALITÀ:**

- Presidio dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Presidio delle fasi di progettazione e della costruzione dell'offerta formativa verificando – già in fase di progettazione – l'efficacia nella soddisfazione dei bisogni
- Presidio delle risorse professionali utilizzate in sede formativa per soddisfare le esigenze del sistema cliente, nell'ottica dell'innovazione nei metodi didattici e nei sistemi di comunicazione, nonché la professionalità intesa come insieme di competenze, conoscenze, esperienze e capacità comunicazionali
- Predisposizione e valutazione del materiale didattico e di ogni altro materiale consegnato agli allievi
- Presidio delle esigenze del cliente durante la fase di svolgimento delle attività formative; monitoraggio ex-ante e in itinere dell'andamento della soddisfazione dei bisogni
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa ed impostazione di azioni di miglioramento per le azioni successive

### **DIFFUSIONE DELLA CARTA:**

La versione più aggiornata della carta viene pubblicata sul sito internet [www.confindustriamacerata.it](http://www.confindustriamacerata.it) e distribuita ai destinatari all'avvio delle azioni formative.



**STANDARD DI QUALITÀ:**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
- Presidio delle esigenze del cliente durante la fase di svolgimento delle attività formative; monitoraggio della soddisfazione dei bisogni	- SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Il 60% dei partecipanti è soddisfatto	Questionario di valutazione
- Presidio delle fasi di progettazione e della costruzione dell'offerta formativa verificando - già in fase di progettazione - l'efficacia nella soddisfazione dei bisogni; - predisposizione e valutazione del materiale didattico e di ogni altro materiale consegnato agli allievi; - analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa ed impostazione di azioni di miglioramento per le azioni successive.	- SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Il 60% dei partecipanti è soddisfatto	Questionario di valutazione
- Presidio delle risorse professionali utilizzate in sede formativa per soddisfare le esigenze del sistema cliente, nell'ottica dell'innovazione nei metodi didattici e nei sistemi di comunicazione, nonché la professionalità intesa come insieme di competenze, conoscenze, esperienze e capacità comunicazionali.	- QUALITÀ DEI DOCENTI	Il 60 % dei partecipanti attribuisco un punteggio medio maggiore o uguale a 3	Questionario di valutazione

Carta della Qualità versione del 22/05/2015

Macerata, 22/09/2015

La Direzione

Dott. Gianni Niccolò

(versione su sito internet [www.assindustriaservizi.com](http://www.assindustriaservizi.com))