

S.C.M. SERVIZI SRL

***CARTA DELLA QUALITA'
DELL'OFFERTA FORMATIVA***

Rev. 12-03 Luglio 2023

INDICE

INTRODUZIONE.....	2
1 - LIVELLO STRATEGICO.....	2
1.1 Mission	2
1.2 Politica della Qualità	3
2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	5
2.1 Aree di attività.....	5
2.2 Attività formativa	7
2.3 Servizi per il lavoro	8
2.4 Risorse logistico-strumentali.....	10
2.4 Risorse umane	11
2.5 Dichiarazione di impegno	12
3 - LIVELLO OPERATIVO.....	12
3.1 Pianificazione dei processi	12
3.2 Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica	12
Tabella 1 - Fattori di qualità e indicatori.....	13
4 - LIVELLO PREVENTIVO	14
4.1 Soddisfazione del cliente	14
4.2 - Misurazione e monitoraggio dei processi	15
4.3 Gestione delle non conformità.....	17
4.4 Gestione dei reclami e delle segnalazioni	18
4.5 Miglioramento.....	18
4.6 Riesame della Direzione	19
5 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI.....	20
Tabella 2 - Aree di attività dei responsabili posti a presidio dei processi.....	21
6 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	23

Allegato A – Modulo per segnalazioni e suggerimenti..... 24

INTRODUZIONE

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che la Scuola di Alta Formazione S.C.M. Servizi Srl assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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 committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento della S.C.M. Servizi Srl.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Attraverso la Carta della Qualità la S.C.M. Servizi Srl si pone come obiettivo quello di comunicare all'utenza le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo. Il valore della trasparenza della carta mette l'utente nella condizione di valutare la qualità del servizio e allo stesso tempo di offrire suggerimenti per il perfezionamento.

1 - LIVELLO STRATEGICO

1.1 - Mission

La S.C.M. Servizi Srl viene costituita nel 1992 allo scopo di favorire l'inserimento lavorativo dei giovani e l'aggiornamento e la riqualificazione di professionisti ed operatori economici, nonché di dirigenti, quadri ed impiegati.

A partire dallo stesso anno vengono organizzati corsi di formazione con metodiche ispirate ai principi della didattica attiva privilegiando strumenti di tipo interattivo.

La S.C.M. Servizi Srl, Scuola di Alta Formazione, svolge attività didattica commissionata da Enti pubblici e privati, ed attività di formazione post diploma e post laurea sia in campo aziendale che a soggetti individuali.

Inoltre la S.C.M. Servizi Srl svolge Formazione Professionale attraverso corsi autorizzati della Regione Abruzzo e volti al conseguimento di attestati di qualifica professionale riconosciuti dal Ministero del Lavoro.

Finalità prioritarie della S.C.M. Servizi Srl, in una ottica di formazione continua, sono l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e l'aggiornamento e la riqualificazione di professionisti ed operatori economici, nonché di dirigenti, quadri ed impiegati di aziende pubbliche e private.

L'avvento e l'acquisizione di nuovi metodi e strumenti d'insegnamento, le strette relazioni con il mondo economico e produttivo, l'elevata qualità dei docenti fanno della S.C.M. Servizi Srl un importante punto di riferimento nel campo dell'alta formazione.

La S.C.M. Servizi Srl essendo un valido strumento di diffusione della cultura aziendale e manageriale, offre da più di quindici anni, ai giovani diplomati e laureati, la possibilità di approfondire in modo pratico le tematiche affrontate nel corso degli studi e di acquisire una preparazione concreta, indispensabile per affrontare con sicurezza e successo il mondo del lavoro. La presenza di un mercato europeo aperto e globale, la crescente competitività, il confronto con altre realtà imprenditoriali, richiedono infatti, la presenza di professionisti sempre più esperti e qualificati; a tal proposito la S.C.M. Servizi Srl con una struttura all'avanguardia, rappresenta un importante punto di riferimento per quanto riguarda la formazione ai più alti livelli.

La collaborazione con importanti Enti pubblici permette inoltre un'immediata corrispondenza tra teoria e pratica.

1.2 – Politica della Qualità

La SCM Servizi Srl individua e delinea le strategie aziendali in una visione dell'organizzazione, permeata per quanto riguarda tutti i suoi aspetti dal concetto di "qualità". Tale modus operandi è definito e documentato nella Politica per la Qualità.

Attraverso l'identificazione della propria Politica per la Qualità si assume un impegno globale nei confronti delle parti interessate, impegno che intende perseguire attraverso il continuo miglioramento del proprio SGQ in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate, nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Le linee strategiche fondanti nell'ottica della qualità si articolano sui seguenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità così da garantire a tutti gli utenti, in possesso dei requisiti richiesti, l'accesso alle attività erogate da SCM Servizi Srl, e assicurando la parità di trattamento ai partecipanti;

Trasparenza e Partecipazione sia attraverso la Carta dei Servizi, sia attraverso un continuo scambio di informazioni e comunicazioni attraverso i canali social.

Sviluppo professionale delle persone, perseguito attraverso il proprio contributo in qualità di Agenzia Formativa nel facilitare l'ingresso e la permanenza delle stesse nel mercato del lavoro;

Sviluppo occupazionale perseguito attraverso la partecipazione attiva alla crescita economica del sistema produttivo territoriale;

Inserimento lavorativo attraverso la ricerca di adeguate opportunità sviluppando rapporti costanti con i soggetti che collaborano con l'ente, finalizzati alla realizzazione di periodi di stage/tirocini programmati durante l'iter formativo e orientativo;

Coinvolgimento del personale interno e dei consulenti esterni nel perseguimento degli obiettivi delineati tramite l'impegno condiviso sia in fase di progettazione delle attività formative e orientative, sia in fase di erogazione dei servizi medesimi, sia nell'attuazione del Sistema Gestione Qualità, del Sistema Accreditamento per la Formazione Professionale.

SCM Servizi, quindi, attraverso la propria Politica della Qualità persegue il raggiungimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- Intensificare l'azione pedagogica verso l'allievo (attenzione all'apprendimento, cura del benessere "personale");
- Utilizzare metodologie didattiche innovative adeguate ad ogni tipologia di utenza (fasce deboli, adulti, adolescenti).

A questo proposito è doveroso sottolineare il ruolo sempre più rilevante che nella nostra realtà, come in tutte le realtà formative, sta assumendo ormai da qualche anno la **digitalizzazione formativa**.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza vede la digitalizzazione tra gli obiettivi principali nel campo della formazione, soprattutto per quanto riguarda l'ambito scuola e a seguito della DAD, con cui ci siamo trovati a districarci durante la pandemia. Dopo questa esperienza scolastica e a fronte di tutte le risoluzioni anche a livello lavorativo, che hanno permesso la continuità sia della didattica sia delle attività della maggior parte delle aziende, ci siamo resi sempre più conto di quanto la digitalizzazione sia ormai entrata a far parte della quotidianità, assumendo un ruolo rilevante e strategico da più punti di vista. Nonostante ciò, i dati statistici dimostrano che - per quanto riguarda la **cittadinanza digitale attiva** - l'Italia è ancora tra le nazioni meno formate d'Europa.

La SCM Servizi è in prima linea per cercare di colmare questo gap formativo e quotidianamente si assume l'impegno sul campo affinché anche i settori di utenza più svantaggiati acquisiscano familiarità con l'utilizzo degli strumenti digitali sia didattici che della vita quotidiana (CIE e SPID).

- Promuovere il pieno successo formativo degli allievi tenendo conto della complessità dei bisogni, rispondendo ai fabbisogni formativi, orientativi e professionali del territorio;
- Fornire un'efficace formazione tecnico-professionale in stretto rapporto con il sistema produttivo territoriale.

- Collaborare con Aziende, Enti locali (Regione, Comuni e Centri per l'Impiego), Associazioni di categoria, Istituzioni pubbliche scolastiche per offrire servizi di consulenza, progettazione e gestione di progetti formativi/orientativi competitivi e adeguati alle esigenze di mercato;
- Approfondire la capacità progettuale, accrescere la flessibilità operativa e raggiungere la massima soddisfazione del Cliente, assicurando la qualità del personale, le metodologie innovative e l'evoluzione tecnologica.
- Responsabilizzare tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali, anche attraverso la valutazione periodica degli esiti delle attività di formazione; garantire la sicurezza della struttura e delle persone attraverso un monitoraggio continuo, ottemperando alle norme vigenti in materia;
- Ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuovi bisogni formativi;
- Ricerca partner per la realizzazione di progetti congiunti, sia in ambito regionale/nazionale, che in ambito internazionale;
- Acquisire nuove quote di mercato cercando il mantenimento e la soddisfazione della clientela attuale e impostando contemporaneamente azioni aziendali fondate sulla competitività;
- Migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando cause di oneri derivanti dalla "non qualità" e privilegiando, in tale modo, la prevenzione rispetto ad interventi di rimedio ai problemi;
- Monitorare continuamente l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione;
- Promuovere azioni di miglioramento al fine di ottimizzare la qualità del servizio erogato attraverso il mantenimento delle strutture rispetto alle norme di sicurezza, la manutenzione straordinaria delle strutture, l'ottimizzazione della rete informatica.
- Analizzare il contesto, nell'apposito documento aggiornato annualmente, a seguito della determinazione dei fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema Gestione Qualità e, quindi, valutare rischi/opportunità e attivare conseguenti piani di miglioramento

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 - Aree di attività

Le aree di attività della S.C.M. Servizi Srl si possono così suddividere:

1) Formazione superiore: comprende la *formazione post obbligo formativo*, i *percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)*, l'*alta formazione* e la *formazione esterna all'impresa per gli apprendisti*.

La *formazione post obbligo formativo* ha l'obiettivo di completare le conoscenze acquisite durante la scuola, con competenze e abilità professionalizzanti richieste dal mercato del lavoro.

I percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore sono percorsi di alta formazione post diploma alternativi all'Università. Hanno l'obiettivo di creare figure professionali necessarie a settori produttivi caratterizzati da profonde trasformazioni tecnologiche e professionali e dalla internazionalizzazione dei mercati, con particolare attenzione alle piccole e medie imprese dei distretti industriali. Si rivolgono a giovani e adulti, senza limiti di età, con o senza impegni lavorativi, nel rispetto delle pari opportunità. E' consentito l'accesso ai corsi anche a coloro che non sono in possesso del Diploma di Scuola Secondaria Superiore purché dimostrino di possedere i requisiti culturali minimi fondamentali e irrinunciabili per l'accesso a un canale di livello post-secondario.

L'alta formazione è la formazione professionale superiore rivolta a laureati, con l'obiettivo di elevare il livello di istruzione della popolazione giovane e adulta, per collegare domanda e offerta di lavoro e offrire una serie di opportunità diversificate, secondo un modello di integrazione con il territorio, in particolare con il sistema delle imprese.

La formazione esterna all'impresa rivolta agli apprendisti è attualmente regolamentata dalla D. G. R. n. 867 del 20.12.2016 ("Invito agli organismi di formazione accreditati a presentare istanza per l'inserimento nel catalogo regionale aperto dell'offerta formativa pubblica in apprendistato professionalizzante (art. 44 D. Lgs. 81/2015) e agli apprendisti per accedere al finanziamento dei percorsi formativi a domanda individuale, mediante l'attribuzione dell'assegno di apprendistato").

I soggetti che hanno il titolo a presentare istanza per l'inserimento nel Catalogo sono gli Organismi di formazione accreditati secondo la vigente normativa regionale, D.G.R. 17 Gennaio 2018, n. 7 e per la Macrotipologia - "Formazione Continua".

Il Catalogo si definisce aperto in quanto durante tutto il periodo di validità del presente avviso, ovvero 36 mesi dalla data della sua pubblicazione, salvo eventuale revoca, sussiste la possibilità per gli Organismi di formazione accreditati che ne abbiano interesse, di presentare istanza per l'inserimento nello stesso, secondo la procedura descritta in avviso. Allo stesso modo, stante il carattere innovativo e sperimentale del sistema, gli Organismi che non ne abbiano più interesse, in occasione degli aggiornamenti trimestrali potranno chiedere la cancellazione dal Catalogo, fatto salvo l'obbligo di conclusione delle attività formative già avviate. L'attivazione del Catalogo è collegata alla disponibilità delle risorse economiche. Lo stesso, pertanto, rimane attivo o viene eventualmente riattivato solo in presenza di finanziamento.

I destinatari dell'offerta formativa pubblica sono gli apprendisti assunti successivamente alla pubblicazione del Catalogo dalle imprese operanti in tutti i settori produttivi pubblici e privati nella Regione Abruzzo, ai sensi degli artt. 44, comma 1 e 47, comma 4, del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 e s. m. i. e nello specifico:

a) I soggetti di età compresa tra i 18 anni (17 anni, se in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del D. Lgs. 17 ottobre 2005, n. 226) e i 29 anni (fino al giorno precedente il compimento del trentesimo anno), assunti ai sensi dell'art. 44, del D.

Lgs. 15 giugno 2015, n. 81, con contratto di apprendistato professionalizzante, della durata di almeno 6 mesi, salvo il caso dell'apprendistato professionalizzante stagionale previsto all'art. 12 del presente avviso;

b) I lavoratori senza limiti di età, beneficiari di indennità di mobilità o di un trattamento di disoccupazione assunti con contratto di apprendistato professionalizzante, ai sensi dell'art. 47, comma 4, del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81, ai fini della loro qualificazione o riqualificazione professionale.

I soggetti attuatori dell'offerta formativa erogano i moduli attraverso il sistema dell'assegno di apprendistato, che abilita il singolo apprendista a frequentare il modulo scelto fra quelli inseriti nel Catalogo. L'assegno è individuale e collegato a ciascun modulo formativo (di norma n. 40 ore). E' liquidato dalla Regione, in nome e per conto dell'apprendista, direttamente al soggetto attuatore, a conclusione del modulo formativo, nel rispetto delle disposizioni previste nell'avviso. Le imprese possono usufruire degli assegni di apprendistato unicamente per l'apprendista/gli apprendisti assunto/i e da avviare in formazione in orario di lavoro.

L'affidamento degli assegni avviene con la modalità "a sportello", ovvero assegnando il finanziamento fino alla concorrenza dell'importo complessivamente stanziato.

2) Formazione continua: è la formazione ulteriore intrapresa da coloro che hanno già completato la formazione iniziale al fine di acquisire competenze e conoscenze ulteriori; ricomprende al suo interno target-group diversi, ovvero lavoratori occupati, ma anche disoccupati e adulti in generale, e comunque chiunque voglia aggiornare e migliorare le proprie conoscenze in qualunque momento della propria vita

3) Formazione permanente: è la formazione destinata a tutti i cittadini di ogni età, ceto sociale o condizione professionale finalizzata all'apprendimento e alla crescita sia umana che professionale per l'intero arco della vita. La formazione permanente, infatti, non è intesa solo come apprendimento a fini occupazionali, ma anche personali, civici e sociali, collegandosi ad altri obiettivi fondamentali, quali quelli dell'occupabilità, dell'adattabilità e dalla cittadinanza attiva.

4) Servizi per il lavoro: è l'attività finalizzata a supportare attraverso validi strumenti persone alla ricerca di un lavoro, persone che nella fase della ricerca di un lavoro vogliono accrescere la propria professionalità e persone che si trovano nella delicata situazione di rischio di esclusione dal mercato del lavoro. Tutto questo è possibile offrendo all'utenza colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, impulso alla ricerca attiva di un lavoro, incrocio domanda offerta lavoro.

5) Formazione ECM: L'ECM è il processo attraverso il quale il professionista della salute si mantiene aggiornato per rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze del Servizio sanitario e al proprio sviluppo professionale.

La formazione continua in medicina comprende l'acquisizione di nuove conoscenze, abilità e attitudini utili a una pratica competente ed esperta.

I professionisti sanitari hanno l'obbligo deontologico di mettere in pratica le nuove conoscenze e competenze per offrire una assistenza qualitativamente utile. Prendersi, quindi, cura dei propri pazienti con competenze aggiornate, senza conflitti di interesse, in modo da poter essere un buon professionista della sanità.

L'avvio del Programma nazionale di ECM nel 2002, in base al DLgs 502/1992 integrato dal DLgs 229/1999 che avevano istituito l'obbligo della formazione continua per i professionisti della sanità, ha rappresentato un forte messaggio nel mondo della sanità. La nuova fase dell'ECM contiene molte novità e si presenta quale strumento per progettare un moderno approccio allo sviluppo e al monitoraggio delle competenze individuali.

Dal 1 gennaio 2008, con l'entrata in vigore della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, la gestione amministrativa del programma di ECM ed il supporto alla Commissione Nazionale per la Formazione Continua, fino ad oggi competenze del Ministero della salute, sono stati trasferiti all'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (Agenas).

L'Accordo Stato Regioni del 1° agosto 2007 che definisce il Riordino del Programma di Formazione Continua in Medicina e stabilisce la nuova organizzazione e le nuove regole per la Governance del sistema Ecm del triennio 2008-2010, individua infatti nell'Agenzia la "casa comune" a livello nazionale, in cui collocare la Commissione nazionale e gli organismi che la corredano.

La SCM Servizi Srl ha ottenuto l'accreditamento nazionale, in qualità di provider RES e FAD per l'educazione continua medicina (ECM).

I corsi ECM vengono erogati attraverso la piattaforma MOODLE.

L'accesso alla piattaforma avviene attraverso il portale della SCM Servizi (www.scmfad.it/ecm/moodle). I docenti e i corsisti si registrano in piattaforma fornendo i dati obbligatori per poter profilarsi e successivamente ricevono una e-mail con le loro credenziali di accesso.

Una volta che la segreteria approva l'iscrizione al corso, il partecipante è abilitato a usufruire del corso e dei relativi contenuti.

Lo staff SCM, possiede un account e password con privilegi di amministratore, per supervisionare lo svolgimento e l'andamento del corso.

A richiesta dell'Ente accreditante è possibile assegnare un account con user e password per poter entrare in piattaforma e fare gli opportuni controlli tramite le funzioni della piattaforma.

La partecipazione al corso in modalità sincrona viene garantito attraverso il plugin MEET/Google Drive, installato sulla piattaforma Moodle.

I corsi della S.C.M. Servizi Srl sono rivolti sia a giovani che ad aziende; i primi rappresentano un immediato collegamento tra la preparazione teorica universitaria ed il mondo del lavoro ed attraverso l'alternarsi di momenti di apprendimento e momenti di esercitazioni pratiche e simulazioni realistiche, favoriscono l'ingresso nel mondo del lavoro con una preparazione più solida ed apprezzata; i secondi si rivolgono a Manager, Dirigenti, Quadri ed Impiegati che operano in enti pubblici e privati, imprese e banche, o a

liberi professionisti iscritti nei relativi albi, o a tutti coloro che vogliono accrescere le proprie competenze.

La S.C.M. Servizi Srl svolge corsi di perfezionamento e di specializzazione di terzo livello riservati a laureati al fine di preparare figure professionali altamente qualificate nonché corsi di preparazione agli esami di abilitazione professionale.

Accanto a queste tipologie di corsi vi sono percorsi formativi che portano al conseguimento di attestati di qualifica professionale riconosciuti dal Ministero del Lavoro in tutta la Comunità Europea e che costituiscono titolo per l'accesso a concorsi pubblici.

Non mancano corsi personalizzati in funzione degli obiettivi e delle esigenze aziendali svolti, a richiesta, anche in sede in modo da adattare il percorso formativo alla realtà aziendale.

La S.C.M. Servizi Srl inoltre garantisce una assistenza post corso in modo da favorire contatti con le realtà aziendali del territorio al fine di facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro; ciò avviene sia comunicando le aziende in cerca di figure professionali derivanti dai percorsi formativi, sia trasmettendo i nominativi dei corsisti in cerca di occupazione alle aziende che ne facciano richiesta, il tutto nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016).

2.2 - Attività formativa

L'attività di progettazione ed erogazione del servizio formativo viene svolta dalla S.C.M. Servizi Srl in modo coerente ed integrato al contesto aziendale, definendo tutte le attività da svolgersi, le modalità operative e le relative responsabilità, pianificando le azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo e della soddisfazione del cliente.

Tale attività prevede lo sviluppo delle seguenti fasi:

- Ricerca, sviluppo e analisi dei fabbisogni formativi
- Ideazione e Progettazione
- Diffusione e promozione del servizio
- Pianificazione delle attività (profilo docenti, profilo partecipanti, programmazione economica, modalità di validazione degli strumenti)
- Preparazione generale del corso di formazione (nomina docenti, reperimento e selezione allievi, calendario delle lezioni, programmazione del materiale didattico, pianificazione aule e attrezzature, pianificazione dei percorsi di stage se previsto)
- Avvio ed erogazione del corso (preparazione materiale didattico, messa a regime dei registri e dei questionari di valutazione, accoglienza, presentazione del corso e del calendario)
- Monitoraggio del processo di formazione (controllo dell'avanzamento e dell'efficacia della formazione, analisi dei questionari di valutazione e di soddisfazione, comunicazione con i committenti)
- Chiusura del corso di formazione (validazione finale del servizio offerto, rispetto degli obiettivi prefissati, rendicontazione amministrativa, rilascio certificazioni o attestazioni previste, valutazione dei risultati conseguiti).

2.3 - Servizi per il lavoro

La S.C.M. Servizi Srl è impegnata nel settore della somministrazione di lavoro con consapevolezza e coscienza, pronta a rispondere responsabilmente delle dinamiche attivate, utilizzando sia gli strumenti istituzionali di elevato impatto sociale, sia quelli aziendali derivanti dalla pluriennale esperienza nelle Risorse Umane.

Destinatari

I destinatari dei servizi per il lavoro sono:

- Inoccupati e disoccupati;
- Lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali;
- Utenti segnalati dai Centri per l'Impiego e/o da altri Enti.

Erogazione del servizio

I servizi che la S.C.M. Servizi Srl mette a disposizione degli utenti sono:

- Informazione e accoglienza;
- Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati (PAI);
- Bilancio di competenze;
- Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro.

Informazione e accoglienza

La fase dell'informazione e dell'accoglienza stabilisce un primo contatto tra utente ed operatore, in quanto consente all'utente di conoscere e di usufruire dei servizi messi a disposizione da Oasi Lavoro, all'operatore invece di raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

Modalità di erogazione:

- Informazione e presentazione del servizio;
- Raccolta CV e documentazione che attesti lo status dell'utente;
- Organizzazione incontri informativi di gruppo per la presentazione dei progetti, breve colloquio per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.

Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati

In questa fase si procede all'accertamento delle competenze professionali acquisite da parte dell'utente durante le precedenti esperienze lavorative, individuando eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo; successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte si mette a punto un progetto professionale denominato PAI (Piano di Azione Individuale).

Modalità di erogazione:

- Attività di consulenza qualificata con un operatore che sulla base del curriculum vitae e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un piano di azione individuale. La struttura si impegna ad erogare determinati servizi all'utente e quest'ultimo si impegna a frequentare le attività concordate. Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.

Bilancio delle competenze

L'utilizzo dello strumento del bilancio di competenze ha lo scopo di aiutare a fare il punto su se stessi, rilevando capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni spesso inespresse quindi sconosciute allo stesso soggetto.

Modalità di erogazione:

- Individuazione e valorizzazione delle competenze professionali acquisite durante precedenti esperienze lavorative;
- Comprendere dove si possono trasferire le proprie competenze e abilità;
- Elaborare un progetto per lo sviluppo professionale che ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro

Lo scouting aziendale indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda, della raccolta e diffusione del c.v., della ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione:

- Individuazione delle opportunità professionali;
- Valutazione delle proposte di lavoro;
- Invio delle candidature.

Struttura attraverso cui è erogato il servizio

Il servizio è erogato nella sede operativa di Via del Mare n. 177/179 a Lanciano (CH).

La sede operativa dispone di una sala di accoglienza e n. 2 sale orientamento, tutte dotate di PC collegati alla rete intranet aziendale e alla rete internet tramite banda larga.

Inoltre sono messi a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- Contatto diretto, telefonico e/o per mail con gli operatori;
- Sito web per incrocio domanda /offerta;
- Presentazione del profilo professionale alle aziende del territorio;
- Informazione per aziende interessate ai profili inviati.

2.4 – Risorse logistico-strumentali

La S.C.M. Servizi Srl ha la propria sede legale a Lanciano (CH) in Via del Mare n. 177/179. I corsi si svolgono presso il polo didattico di Lanciano (CH) in Via del Mare n. 186/194.

Tutte le aule rispettano le norme vigenti per lo svolgimento di corsi di formazione e sono attrezzate con materiale didattico multimediale all'avanguardia.

Il Centro si avvale di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici avanzati, avendo cura che gli spazi messi a disposizione siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, l'igiene e la sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

La struttura di Lanciano dispone di:

- 1 sala accoglienza
- 3 uffici di segreteria
- 2 sale orientamento
- 1 ufficio Direzione
- 1 ufficio Amministrazione
- 1 ufficio Progettazione e Analisi dei Fabbisogni
- 1 sala riunioni
- 1 sala server
- 1 archivio
- 3 magazzini/ripostigli

Aule di formazione:

Sede in Via del Mare n. 186/194

- Aula 1, dotata di 1 videoproiettore, 1 PC, connessione a Internet;
- Aula 2, dotata di 1 videoproiettore, 1 PC, connessione a Internet;
- Laboratorio 1, dotata di 1 videoproiettore, 15 PC, connessione a Internet;
- Laboratorio 2, dotata di 1 videoproiettore, 15 PC, connessione a Internet;
- Aula 3, dotata di 1 videoproiettore, 1 PC, connessione a Internet.

Sede in Via del Mare n. 177/179

- Aula 1, dotata di 1 videoproiettore, 1 PC, connessione a Internet;
- Aula 2, dotata di 1 videoproiettore, 1 PC, connessione a Internet;
- Laboratorio sanitario attrezzato per corsi specifici nel settore sanitario.

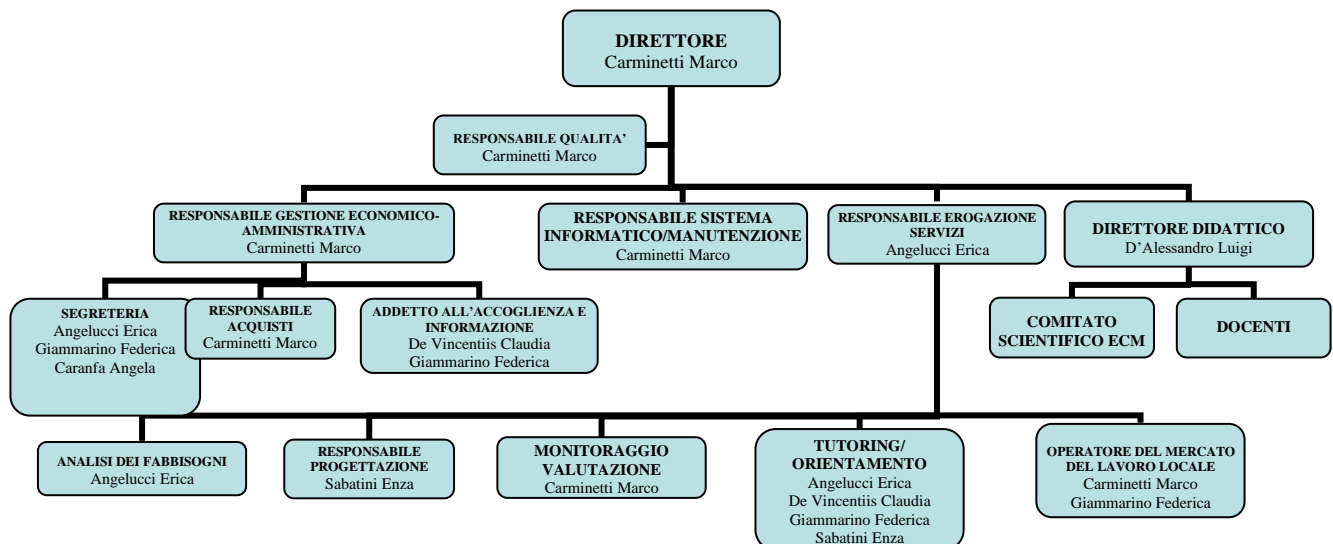
La S.C.M. Servizi Srl, dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:

- Accesso centralizzato ad Internet (anche linea wireless)
- Portale internet: www.scmservizi.com
- Servizio di posta elettronica
- Cartelle su server di rete per il sistema di salvataggio automatico dei dati in back up e per la condivisione delle cartelle, al fine di facilitare il percorso di scambio e utilizzo di documenti/file.

2.5 – Risorse umane

La S.C.M. Servizi Srl si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi di formazione, di professionisti ed esperti nelle varie tematiche di riferimento che possono essere docenti universitari e non, insegnanti, responsabili della S.C.M. Servizi Srl, consulenti, periti, tecnici, mediatori linguistici e culturali, tutors d’aula e di stage. Le varie categorie di professionisti, inseriti in un albo docenti qualificati per il costante monitoraggio delle loro capacità professionali, collaborano in forma occasionale o continuativa con l’ente, e sono selezionati in base alla competenza e alle esperienze professionali maturate. Le prestazioni dei docenti sono monitorate in itinere ed alla fine di ogni processo formativo, attraverso questionari di valutazione e soddisfazione per la verifica dei requisiti base della formazione (rapporti con i discenti, chiarezza, puntualità, cordialità, disponibilità, etc). Per lo svolgimento di tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, coordinamento, segreteria, amministrazione), la S.C.M. Servizi Srl si avvale di personale esterno o interno, in relazione alle specifiche esigenze (si veda l’organigramma che segue).

ORGANIGRAMMA



2.6 - Dichiarazione di impegno

La S.C.M. Servizi Srl si impegna a consegnare, contestualmente alla presente 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 - LIVELLO OPERATIVO

Il sistema della qualità quale insieme di "struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessarie ad attuare la gestione per la Qualità", è considerato il mezzo per realizzare la politica e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione. Il metodo che muove le attività aziendali verso la qualità ed il suo miglioramento continuo, viene brevemente sintetizzato dalla logica dello schema "PLAN-DO-CHECK-ACT" ossia nel pianificare, eseguire, verificare e agire; solo la continua verifica e misurazione dei risultati fungono da stimolo primario verso il raggiungimento delle prescrizioni di Qualità definite nella Politica della Qualità.

L'aggiornamento continuo del Sistema Qualità e l'adeguatezza della sua efficacia è il principio fondamentale per la sua funzionalità, nel rispetto delle esigenze dell'azienda, delle costanti modifiche del mercato e dei requisiti specifici del settore della formazione.

La S.C.M. Servizi Srl, operando in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2015, ha sviluppato ed applica un Sistema Qualità, che viene mantenuto e continuamente migliorato nella sua efficacia, nel campo di applicazione della **progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione di servizi formativi professionali.**

3.1 - Pianificazione dei processi

La S.C.M. Servizi Srl pianifica, attua e controlla tutti i processi relativi alle attività della formazione, in linea con quanto indicato dal Sistema Qualità, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi.

I processi relativi all'erogazione del servizio formativo sono monitorati attraverso appositi indicatori, che rappresentano, data la natura e la struttura dell'organizzazione, la misura del grado di funzionamento dei processi stessi e della qualità dei servizi.

Tali processi sono stati individuati in:

- Processo Direzionale
- Processo Commerciale
- Approvvigionamenti
- Progettazione dei corsi di Formazione
- Erogazione delle attività formative
- Gestione delle Risorse
- Misurazione, Analisi, e Miglioramento

3.2 – Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Per ciascuno dei processi sono stati individuati i criteri ed i metodi necessari per assicurare il loro efficace funzionamento e controllo, la definizione degli obiettivi (riportati nel piano di miglioramento aziendale annuale), e degli indicatori, a ciascun processo correlati, necessari a monitorarne l'andamento.

La misurazione, il monitoraggio ed il funzionamento dei processi vengono effettuati, ove applicabile, attraverso appositi indicatori, in tal modo viene assicurato sia il rispetto dei requisiti comunicati o richiesti dal cliente, sia l'efficacia ed efficienza dei processi stessi.

Le attività di monitoraggio e misurazione dei processi vengono svolte in collaborazione con il Responsabile dell'Unità Funzionale interessata per competenza.

Oltre al monitoraggio dei processi, la S.C.M. Servizi Srl, effettua attività di analisi e valutazione del grado di soddisfazione del cliente, nonché il relativo obiettivo a cui tendere, prendendo in considerazione:

- analisi della soddisfazione in merito alla formazione erogata (da questionari di valutazione);
- analisi della soddisfazione in merito ai servizi logistici (da questionari di valutazione);
- rapporto tra il numero dei partecipanti che superano le prove finali del Corso, rispetto al totale dei partecipanti al corso;
- rapporto tra le persone disoccupate e quelle che trovano lavoro, rispetto al numero totale dei partecipanti ad ogni singolo Corso.

Al fine del miglioramento continuo del sistema, i risultati ottenuti dal monitoraggio e dalla misurazione sono riesaminati nell'ambito del Riesame annuale della Direzione al fine di convertire in azioni concrete le attività di analisi effettuate; qualora gli obiettivi preposti non risultino raggiunti, vengono intraprese adeguate Azioni Correttive, con eventuale emissione di nuovi indicatori.

Tabella 1 - Fattori di qualità e indicatori

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Valori rilevati
Mantenimento certificazione ISO	Conformità ai requisiti previsti dalle norme ISO9001	Conferma certificato da parte dell'Ente di Certificazione	Verifiche ispettive	Conferma certificato da parte dell'Ente di Certificazione
Capacità di rispettare la mission	Numero di corsi erogati	≥ 2	Pianificazione corsi	27
Soddisfazione del cliente	Numero di reclami pervenuti	Max 2	Registro non conformità, AC/AP	≤ 2
Capacità di progettazione e erogazione corsi	Corsi validati/corsi progettati ed erogati	100%	Verbali di validazione progettazione	100%
Efficacia formazione erogata	Occupazione pertinente degli occupati a 6 mesi dalla fine del corso/disoccupati iscritti al corso	45%	Registro contatti post corso	90%

Organizzazione dell'attività didattica	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sull'organizzazione del corso	4.20	Rilevazione al termine di ogni corso a cura del Responsabile Qualità	4.70
--	---	------	--	------

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica	
Qualità percepita	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sull'immagine del corso	4.20	Rilevazione al termine di ogni corso a cura del Responsabile Qualità	4.80
Immagine della struttura	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sulle strutture e attrezzature	4.20	Rilevazione al termine di ogni corso a cura del Responsabile Qualità	4.65
Qualità della docenza	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sui docenti	4.20	Rilevazione al termine di ogni corso a cura del Responsabile Qualità	4.80
Qualità dell'approvvigionamento	Fornitori a cui non è stata rinnovata la qualifica	0	Schede di valutazione fornitori	0

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 - Soddisfazione del cliente

La S.C.M. Servizi Srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione, reclamo ricevuto in relazione agli indicatori di qualità richiamati nella presente Carta dei Servizi.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso:

- l'analisi della customer satisfaction
- comunicazioni a mezzo posta all'indirizzo:
S.C.M. Servizi Srl, Via del Mare n. 186/194, 66034 Lanciano (CH)
- comunicazioni a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@scmservizi.it o scmservizi@pec.it
- segnalazioni ai responsabili della S.C.M. Servizi Srl o ai loro collaboratori.

La misura ed il controllo della soddisfazione del cliente viene effettuata tramite:

- la sistematica analisi dei reclami pervenuti, la loro risoluzione e la rimozione, tramite l'avvio di opportune azioni correttive, delle cause alla origine di tali reclami effettuata, dai vari Responsabili di funzione, sotto la supervisione della Direzione;
- il contatto diretto con i clienti effettuato, tramite colloqui pressoché continui dalla Direzione;
- l'esecuzione di indagini di customer satisfaction.

Diritti e doveri dell'utente

Il rapporto tra l'utente e la S.C.M. Servizi Srl si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciproci che vengono presi.

L'utente ha diritto a:

- Essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio, ovvero dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00;
- Essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03);
- Essere eliminato dalla banca dati della S.C.M. Servizi Srl chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione;
- Poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

L'utente è tenuto a:

- Segnalare tempestivamente alla S.C.M. Servizi Srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, alla presa di accordi per finalità di presentazione o alla stipula di contratti;
- Rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in Agenzia.

4.2 - Misurazione e monitoraggio dei processi

I processi aziendali sono misurati costantemente attraverso l'analisi delle non conformità e dei reclami dei clienti; i risultati di tale valutazione sono analizzati in seno al Riesame della Direzione. Qualora tali processi non risultassero idonei, la Direzione medesima con il supporto dei vari Responsabili aziendali provvede ad identificare le opportunità di miglioramento di tali processi; ciò può comportare:

- adeguamento delle procedure;
- adeguamento delle risorse tecnologiche;
- adeguamento della formazione delle risorse umane.

Le attività di controllo durante il ciclo di erogazione del servizio dipendono dal tipo di servizio medesimo e dalla durata dello stesso.

In particolare vengono eseguiti e registrati controlli al ricevimento ed al termine del servizio.

Per quanto concerne i controlli del personale di docenza esterno approvvigionato, è responsabilità del Direttore effettuare continui confronti e controlli tra le competenze e conoscenze descritte nei curriculum e quanto previsto dal servizio.

La registrazione di tale attività è riportata di volta in volta, dal Direttore, sulla scheda docente.

Le attività di controllo durante il ciclo di erogazione del servizio dipendono dal tipo di servizio medesimo e dalla durata dello stesso. In particolare vengono eseguite attività, da parte del docente, di valutazione e controllo:

- sul processo di apprendimento;
- sull'attenzione dei partecipanti;
- sul coinvolgimento e motivazione dei partecipanti;
- sul conseguimento degli obiettivi dichiarati;
- sul soddisfacimento delle aspettative;
- sull'efficienza dei servizi di supporto.

La responsabilità di questa attività è del docente che emette o meno un formale rapporto.

Gli esiti negativi dei controlli comportano l'avvio di un'analisi di processo svolta dal docente in collaborazione con il Direttore e il Responsabile Qualità.

Le attività di controllo al termine del ciclo di erogazione del servizio consistono nella redazione di un questionario di valutazione del servizio, distribuito sotto la responsabilità del tutor o del docente, volto a valutare la soddisfazione e l'applicabilità del servizio alle esigenze dei singoli partecipanti.

Tali questionari permettono il controllo delle caratteristiche del servizio formativo quali:

- raggiungimento degli obiettivi;
- chiarezza nella comunicazione;
- adeguatezza dei tempi;
- valutazione soddisfazione cliente.

Il Direttore, con la collaborazione del Responsabile Qualità, verifica i questionari di valutazione in uso, con frequenza annuale, controllandone:

- la completezza;
- la chiarezza;
- l'adeguatezza;
- la facilità d'uso.

Tali questionari forniscono un valido supporto per la valutazione dei servizi erogati e per la definizione di eventuali azioni correttive e preventive. I risultati dell'analisi e dell'elaborazione statistica dei questionari, effettuata al termine di ogni corso, sono raccolti dal Responsabile Qualità allo scopo di sottoporli al riesame della direzione.

I rapporti di Audit che vengono fuori dall'esame delle elaborazioni statistiche, riportano un resoconto delle principali variabili relative agli allievi, alle imprese da essi rappresentate ed ai giudizi espressi sui corsi frequentati.

Per alcune tipologie di corsi vengono effettuati esami finali, opportunamente documentati, che hanno validità di collaudo finale.

4.3 - Gestione delle non conformità

Le non conformità, intese come mancati soddisfacimenti di requisiti specificati, sono attentamente documentate, esaminate, valutate e monitorate per decidere quali tipologie di azioni occorra intraprendere a fronte della loro rilevazione.

Le non conformità possono scaturire a seguito delle attività di misura e monitoraggio al termine dell'erogazione del servizio, a seguito degli audit o al ricevimento delle materie prime.

È responsabilità della funzione che ha rilevato la non conformità provvedere alla identificazione ed alla compilazione del rapporto di non conformità.

Le non conformità emerse durante ed al termine dell'erogazione del servizio di formazione possono essere rilevate da docenti, dal Direttore e dal Responsabile Qualità durante le attività di controllo.

Il Responsabile Qualità provvede alla conservazione delle registrazioni intraprese per la gestione delle non conformità.

Il personale che individua la non conformità, emette un rapporto di non conformità recante le seguenti informazioni:

- tipo di non conformità (processo, prodotto, sistema);
- descrizione della non conformità;
- analisi della non conformità;
- funzioni da coinvolgere;
- necessità di azione correttiva;
- trattamento della non conformità;
- verifica della non conformità.

Nel caso di non conformità circa le attività inerenti il servizio erogato, occorre distinguere se la non conformità si presenta durante l'erogazione del servizio o al termine dello stesso.

In caso di non conformità mentre il servizio è ancora in corso, si provvede immediatamente alla rimozione della non conformità, registrandolo sulle apposite schede al campo anomalie riscontrate; mentre nel caso il servizio sia concluso si può solo avviare un'azione correttiva con lo scopo di eliminare per il futuro le cause dell'insuccesso.

Ad ogni modo la decisione intrapresa deve essere riportata sul rapporto di non conformità definendo le attività da eseguire.

I rapporti di non conformità devono essere analizzati con cadenza semestrale a cura del Responsabile Qualità per la verifica di eventuali tendenze negative della qualità, e l'elaborazione delle informazioni necessarie attraverso strumenti statistici.

I risultati delle analisi costituiscono oggetto del riesame da parte della Direzione al fine di implementare azioni correttive/preventive ed avviare processi di miglioramento del Sistema.

4.4 - Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Raccolta del reclamo

All'interno dei locali della S.C.M. Servizi Srl è presente un modulo per reclami/suggerimenti. Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente alla S.C.M. Servizi Srl via e-mail, fax, servizio postale ovvero consegnati direttamente alla Segreteria.

Analisi del reclamo

Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione la Segreteria prende in carico il reclamo e lo trasmette al Responsabile Qualità che previa analisi ne decide il trattamento verificandone l'attuazione e registrandone i contenuti sulla stessa segnalazione, nonché valutando l'opportunità di compilare un rapporto di non conformità in relazione alla gravità del reclamo.

Formulazione e comunicazione della risposta

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione la Direzione comunica l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

4.5 - Miglioramento

La S.C.M. Servizi Srl attiva procedure per avviare azioni di miglioramento sotto forma di azioni correttive e/o preventive.

Le **azioni correttive** sono innescate da:

- analisi delle cause delle non conformità;
- reclami;
- risultati di verifiche ispettive.

Esse trovano la loro origine in:

- inadeguatezza delle procedure (le procedure non rispettano la prassi operativa);

- inadeguatezza della prassi operativa;
- insufficiente livello di formazione delle risorse (le procedure correttamente documentate non sono rispettate dalle risorse aziendali).

Le **azioni preventive** sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali non conformità oppure ad avviare azioni di miglioramento.

La Direzione della S.C.M. Servizi Srl definisce, supervisiona e valuta la risoluzione e l'efficacia delle azioni correttive e azioni preventive avviate.

A seguito dell'analisi delle non conformità, dei reclami e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune azioni correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle non conformità al fine di evitarne il ripetersi.

L'efficacia delle azioni correttive sono verificate direttamente dalla Direzione.

Ogni attività relativa alle azioni correttive sono registrate dalla funzione aziendale incaricata della definizione ed implementazione con il supporto del Responsabile Qualità.

A seguito dell'analisi della efficacia dei processi aziendali e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune azioni preventive volte a prevenire l'insorgere di una non conformità o per avviare azioni di miglioramento.

L'efficacia delle azioni correttive sono verificate direttamente dalla Direzione nell'ambito del Riesame della Direzione.

4.6 - Riesame della Direzione

Il Riesame da parte della Direzione del Sistema Gestione Qualità viene eseguito almeno una volta l'anno dalla Direzione supportata dal Responsabile Qualità durante una specifica riunione in cui vengono verificate l'adeguatezza e l'efficacia del sistema aziendale, a fronte degli obiettivi prefissati nella Politica e del concetto di miglioramento continuo.

I momenti di riesame sono definiti annualmente sulla base della pianificazione delle attività strategiche documentate ed aggiornate sistematicamente sempre a livello di riesame.

Ulteriori riesami, oltre a quelli programmati possono essere effettuati su indicazione della Direzione sulla base di esigenze specifiche valutate dalla stessa. La riunione per il Riesame della Direzione è convocata dalla Direzione.

Nell'ambito di tale riesame vengono anche valutati l'adeguatezza delle risorse aziendali ai ruoli ed alle responsabilità assegnate, gli obiettivi già definiti ed emessi e, a seconda delle esigenze, i nuovi obiettivi ed impegni.

Nel corso del Riesame della Direzione viene valutata la necessità di cambiamenti del sistema di gestione, individuate le azioni preventive e le metodologie per operare con priorità per il miglioramento.

Criteri di valutazione utilizzati per il Riesame della Direzione sono:

- valutazione della adeguatezza delle Politiche aziendali in relazione alla introduzione di innovazione, riorganizzazione aziendale, alle richieste del mercato ed alle variazioni delle normative cogenti e volontarie;
- valutazione della adeguatezza dei processi aziendali;
- soddisfazione Clienti;
- formazione al personale;
- efficienza Sistema Qualità (risultati dei processi produttivi e dei controlli, valutazione dei fornitori);
- motivazione collaboratori;
- raggiungimento degli obiettivi;
- efficacia delle azioni di miglioramento;
- monitoraggio dell'andamento delle non conformità;
- azioni correttive e preventive;
- esiti verifiche ispettive interne.

Al fine di valutare l'efficacia del sistema secondo parametri oggettivi, i criteri di valutazione definiti sono analizzati tramite indicatori.

L'elaborazione di tali misure, con il supporto di tecniche statistiche, permette di conoscere l'andamento reale e di individuare azioni strategiche intese a garantire un miglioramento continuo.

La valutazione del Sistema Qualità è formalizzata in un rapporto "Verbale di riesame" che contiene, oltre alla disamina dei criteri di valutazione definiti, anche:

- la verifica dello stato degli obiettivi pianificati;
- la definizione di nuovi obiettivi ed impegni per il periodo successivo;
- la verifica dello stato delle caratteristiche monitorate e l'eventuale introduzione di nuove caratteristiche da monitorare;
- l'adeguatezza delle risorse aziendali in termini di organico, conoscenze e competenze;
- l'adeguatezza delle risorse tecnologiche in termini di capacità produttiva ed efficienza;
- l'adeguatezza delle procedure relative alla "Misurazione, analisi e miglioramento";
- l'adeguatezza del Sistema di gestione, nel suo complesso, alla luce di modifiche che possono riguardare: l'ambiente di lavoro, la normativa, la tecnologia, i processi produttivi, l'organizzazione aziendale, ecc.,
- l'adeguatezza dei sistemi di comunicazione, con particolare riferimento alla comunicazione esterna.

Nel corso del Riesame della Direzione viene anche:

- definito il piano di verifica ispettiva per il periodo seguente;

- definito il piano degli investimenti per il periodo seguente;
- definito il piano di gestione delle risorse umane per il periodo seguente;
- riesaminato per approvazione l'elenco fornitori qualificati.

Tutti i piani, per altro, potranno subire successive modifiche, secondo le necessità aziendali, ma, comunque, sempre con l'avallo della Direzione.

5 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Il servizio di formazione è realizzato, come rappresentato nell'organigramma sopra indicato, tramite l'apporto fornito da posizioni organizzative stabili all'interno dell'organizzazione e da nuclei, composti da professionisti esterni, che vengono convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti.

Nella **Tabella 2** vengono descritte le attività svolte dai responsabili dei singoli processi:

Tabella 2 - Aree di attività dei responsabili posti a presidio dei processi.

FUNZIONE	ATTIVITA'
Direttore	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; - Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Valutazione e sviluppo delle risorse umane; - Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, servizi per l'impiego e gli attori locali; - Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura; - Gestione della qualità inerente tutti i processi.
Responsabile della gestione Economico - Amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; - Controllo economico; - Rendicontazione delle spese; - Gestione amministrativa del personale; - Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile Qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Produzione della documentazione descrittiva ed attuativa del Sistema di Qualità Aziendale e divulgazione controllata all'interno dell'Organizzazione; - Coordinamento delle attività per il mantenimento della certificazione secondo la norma di riferimento; - Coordinamento e conduzione delle verifiche ispettive interne

	<p>garantendo che il SQ sia correttamente applicato e compreso da parte del personale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione delle azioni correttive e preventive garantendo l'individuazione e il perseguimento del miglioramento della qualità del servizio formativo, nell'ottica del miglioramento continuo; - Organizzazione corsi di formazione sulle tematiche strettamente inerenti la Qualità; - Verifica della soddisfazione del cliente (customer satisfaction) e dei risultati di apprendimento conseguiti.
Responsabile Analisi dei Fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> - Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale; - Rilevazione del fabbisogno formativo e orientativo; - Definizione della strategia formativa; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Gestione della qualità inerente il processo.

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di massima di un'azione corsuale; - Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale; - Progettazione di un intervento individualizzato; - Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile Erogazione dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Monitoraggio delle azioni e dei programmi; - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento; - Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile Acquisti	<ul style="list-style-type: none"> - Programmazione acquisto di materiale didattico e altri materiali, con il supporto della segreteria didattica e organizzazione e gestione del magazzino; - Formalizzazione degli ordini d'acquisto sulla base delle richieste emesse dalle aree stabilite attraverso adeguata documentazione; - Collaborazione con l'amministrazione per la valutazione e la qualifica dei fornitori, sulla base delle performances commerciali di questi ultimi; - Controllo delle forniture e la verifica dei tempi di consegna.
Responsabile Manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> - Supervision del sistema informativo aziendale; - Gestione dei rapporti con i fornitori per il supporto informatico;

	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo delle attività di manutenzione periodica e/o straordinaria su tutto il sistema hardware e software; - Aggiornamento ed addestramento del personale su software ed hardware.
Docenti	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di Formazione; - Erogazione della formazione; - Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti - Verifica dei livelli di ingresso ed eventualmente pianificazione di strategie di compensazione; - Socializzazione con i partecipanti delle attese reciproche e definizione/elaborazione di supporti formativi; - Verifica degli apprendimenti delle competenze ed eventualmente ridefinizione, anche parziale dei contenuti e delle modalità didattiche; - Realizzazione dei programmi relativi ad ogni modulo di competenza, in conformità con i contenuti di massima definiti in progettazione; - Progettazione, sviluppo e proposta di strumenti per l'apprendimento e lo sviluppo.

FUNZIONE	ATTIVITA'
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> - Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di Gruppo; - Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento; - Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo; - Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.
Segreteria	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto all'utenza per la gestione logistica dei corsi; - Raccolta e gestione della documentazione relativa ai corsi; - Gestione della cassa relativamente alle domande di iscrizione pervenute e assicurarne un'adeguata documentazione; - Gestione dei Registri delle presenze ai corsi; - Aggiornamento del rendiconto delle ore di formazione per i vari corsi; - Supporto al Responsabile Acquisti per l'acquisto del materiale didattico e dei materiali vari.
Operatore del mercato del lavoro locale	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento; - Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;

	<ul style="list-style-type: none">- Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;- Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse);- Definizione, sottoscrizione e gestione, in raccordo con il Centro per l'Impiego di competenza, del piano di azione individuale;- Tutoraggio mediante assistenza e supporto all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del P.A.I.;- Preselezione e accompagnamento all'inserimento occupazionale;- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo, intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.
--	---

6 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della presente Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale;
- verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria della S.C.M. Servizi Srl;
- verrà pubblicata nel sito Internet www.scmservizi.com;
- verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al competente Servizio della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

La revisione della Carta della Qualità della S.C.M. Servizi Srl avviene con cadenza biennale sotto la responsabilità del Legale Rappresentante e del Responsabile Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nel Riesame della Direzione.

Lanciano, lì 03 Luglio 2023

S.C.M. Servizi Srl
Il Responsabile Qualità
Marco Carminetti

ALLEGATO A

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

**Alla Direzione della
S.C.M. Servizi Srl
Via del Mare n. 186/194
66034 Lanciano (CH)**

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente in _____ Cap _____

indirizzo _____ n. _____

telefono _____ e-mail _____

DESIDERA SEGNALARE il seguente disservizio:

DESIDERA SUGGERIRE quanto segue:

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 del Regolamento Ue N. 679/2016 del 27 Aprile 2016, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti della presente informativa.

Lanciano, li _____

Firma