

CARTA DELLA QUALITA'

DELL'OFFERTA FORMATIVA

<i>REV.</i>	<i>DATA</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>RED./VER.</i>	<i>APPROV.</i>
<i>0</i>	<i>23/10/2014</i>	<i>Prima Emissione</i>	<i>RGq</i>	<i>DIR</i>
<i>1</i>	<i>16/07/2018</i>	<i>Prima Revisione</i>	<i>RGq</i>	<i>DIR</i>
<i>2</i>	<i>01/02/2021</i>	<i>Seconda Revisione</i>	<i>RGq</i>	<i>DIR</i>
<i>3</i>	<i>01/08/2022</i>	<i>Terza Revisione</i>	<i>RGq</i>	<i>DIR</i>
<i>4</i>	<i>19/05/2026</i>	<i>Quarta Revisione</i>	<i>RGq</i>	<i>DIR</i>



Profili Aziendali srl:

INDICE DELLA CARTA DI QUALITA'

1. PREMESSA: PERCHE' LA CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA
2. LIVELLO STRATEGICO: LA POLITICA PER LA QUALITA'
3. LIVELLO ORGANIZZATIVO: SERVIZI E RISORSE
4. LIVELLO OPERATIVO: FATTORI E STANDARD DI QUALITA', INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA
5. LIVELLO PREVENTIVO: DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI
6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA
7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI



Profili Aziendali srl:

PREMESSA

Il presente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare gli impegni che la Profili Aziendali Srl assume nei confronti dei committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati, in termini strategici (Politica della Qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia).

Profili Aziendali srl è una realtà, costituitasi nel 1998, dedicata alla Formazione ed all'Orientamento per le imprese e per i privati; forte dei circa 40 professionisti che collaborano con la propria struttura, offre consulenza per soddisfare il fabbisogno di professionalità delle aziende, e per dare risposte concrete alle richieste di occupabilità dei lavoratori.

L'offerta formativa è rivolta all'individuo nella sua soggettività, senza alcuna discriminazione, rispondendo al diritto primario di avere accesso all'apprendimento nel corso della vita, progettando su misura per ciascuno gli approcci ed i percorsi da attuare; con pari attenzione, tuttavia, è rivolta ad orientare e sviluppare l'economia d'impresa, favorendo la crescita professionale dei lavoratori, in attuazione dei basilari principi costituzionali e nel rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria vigente.

Nella sede sita in Corropoli (TE) alla Via G. Ungaretti 4, si svolgono:

- *Corsi di formazione rivolti a lavoratori, a disoccupati ed inoccupati, nonché corsi per lavoratori somministrati, finanziati da Forma.Temp;*
- *Formazione Aziendale;*
- *Formazione Finanziata da Bandi Pubblici (FSE, Fondi nazionali, regionali ed interprofessionali, interventi a bando, etc);*
- *Formazione per privati, a Catalogo Regionale;*



Profili Aziendali srl:

- *Formazione a Distanza (e- learning) e Formazione in FAD su piattaforma dedicata;*
- *Formazione mirata alla start up d'impresa.*

LIVELLO STRATEGICO: LA POLITICA PER LA QUALITA'

Profili Aziendali srl è un Organismo di Formazione le cui finalità istituzionali sono la promozione, l'organizzazione e l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di formazione professionale, di qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento. L'attuazione di questi intenti avviene concentrandosi sullo sviluppo di contesti cognitivi di spessore, innovando incessantemente metodi e strumenti.

Sin dalla sua costituzione, l'azienda si è prefissata l'obiettivo di soddisfare i propri Clienti, in termini qualitativi della prestazione erogata, ed è per questo che attua una Politica per la Qualità che risponda in modo adeguato alle esigenze del mercato del lavoro e persegua sempre più efficacemente il compimento delle attese dei propri utenti, veicolando l'incontro tra domanda ed offerta e proponendo corsi formativi di taglio concreto.

In considerazione di quanto sopra, è stato predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della legislazione cogente e della norma UNI EN ISO 9001:2015, che vuole assicurare la conduzione efficace ed efficiente delle attività connesse al servizio, attraverso l'identificazione e l'applicazione di tutti i processi necessari, tra cui il monitoraggio, la misurazione e l'analisi di tali processi, la loro interazione ed il miglioramento continuo, al quale corrisponde, evidentemente, il miglioramento dei servizi erogati.

L'organizzazione aziendale, pertanto, si impegna fortemente a tendere all'eccellenza nella qualità, consapevole che il proprio punto di forza risiede nelle componenti, umane e materiali, della propria struttura: ogni collaboratore, in piena sintonia con la



Profili Aziendali srl:

vision e la mission dell'O.d.F., si adopera al fine di appagare le aspettative degli utenti e mantenere il richiesto livello di qualità del servizio reso, attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per sostenere la Politica della Qualità, la Direzione ha divulgato a tutti i livelli tali obiettivi, in modo da assicurarsi che i fabbisogni dei clienti, intesi sia come committenti che come partecipanti ai percorsi formativi, siano costantemente esauditi.

Più nel dettaglio, Profili Aziendali srl intende assicurare la realizzazione della propria mission attraverso:

- *un approccio orientato alla prevenzione di problemi e disservizi ed al miglioramento continuativo;*
- *il controllo accurato delle fasi di progettazione ed erogazione dei servizi di formazione, ai fini dell'impiego ottimale delle risorse esistenti, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;*
- *il perseguimento della totale aderenza al proprio Sistema di Gestione per raggiungere livelli di efficienza sempre più elevati;*
- *la considerazione dell'idea di Qualità come elemento determinante, nel rispetto delle prescrizioni di cui alla normativa vigente;*
- *la sempre maggiore flessibilità del servizio all'utente;*
- *la piena corrispondenza tra l'offerta formativa erogata ed i requisiti contrattuali definiti con l'utente;*
- *la massima attenzione da parte del personale verso gli aspetti della Qualità del servizio erogato, favorendo l'accrescimento dello spirito di collaborazione e delle competenze di tutta la struttura aziendale per consentire un grado di apprendimento dell'utenza particolarmente elevato;*
- *l'organizzazione della propria attività seguendo precise metodologie;*



Profili Aziendali srl:

- *l'attenzione al Cliente, estrinsecata sia come eccellenza del servizio capace di andare incontro ad ogni singola esigenza, sia come considerazione del gradimento che l'utenza manifesta per ciascun evento formativo;*
- *la costante innovazione del know-how e della sua organizzazione, al fine di patrimonializzare progetti, metodi ed esperienze.*

Profili Aziendali srl, consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede la costante dedizione di tutto il personale operativo, e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità, prevede il pieno coinvolgimento dei propri collaboratori in ciascuna fase del servizio erogato.

A questo scopo, definisce e mette in atto programmi di gestione per assicurare che la Politica della Qualità venga:

- 1) *DIFFUSA* tramite apposite riunioni di formazione/informazione, con l'affissione nei locali dell'organizzazione e nelle aule formative;
- 2) *APPLICATA* correttamente, e la sua applicazione efficace viene monitorata mediante periodici audit interni sulla qualità; in particolare, viene controllato sia il livello delle prestazioni professionali di docenza e di progettazione formativa, sia la manutenzione delle infrastrutture, delle attrezzature e dei materiali didattici;
- 3) *SOSTENUTA* mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.
- 4) *RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO* informando tutti i beneficiari dei servizi erogandi tramite il proprio sito internet.



Profili Aziendali srl:

LIVELLO ORGANIZZATIVO: SERVIZI E RISORSE

Profili Aziendali S.r.l. propone diverse tipologie di servizi formativi, i cui committenti possono essere sia soggetti aziendali che soggetti individuali.

Più precisamente, l'area di attività dei percorsi formativi professionali, nella macro tipologia della formazione superiore, comprende:

- *Corsi di formazione a catalogo;*
- *Corsi finanziati (bandi pubblici);*
- *Corsi Forma.Temp;*
- *Formazione continua;*
- *Corsi finanziati da Fondi Interprofessionali (in particolare, da FondImpresa, FondoProfessioni, FondItalia);*
- *Corsi di qualificazione e riqualificazione;*
- *Formazione esterna all'impresa per gli apprendisti assunti con contratto di apprendistato professionalizzante;*
- *Formazione per la start up d'impresa;*
- *Formazione professionalizzante;*
- *Formazione a distanza.*

A rendere possibile l'erogazione di un ventaglio di attività formative così ampio è la competenza delle risorse professionali di cui l'azienda si avvale; i propri collaboratori, infatti, vengono selezionati sulla base di un adeguato grado di preparazione, istruzione ed esperienza, e viene costantemente aggiornato.

L'Organigramma della società illustra le dipendenze funzionali dei collaboratori, ed il Mansionario ne definisce i compiti e le responsabilità. A ciascun ruolo organizzativo corrisponde una o più risorse operative in possesso di competenze professionali idonee



Profili Aziendali srl:

per la gestione della specifica attività. Al fine di mantenere lo standard qualitativo autoimposto, l'adeguatezza dell'organico è oggetto di periodica revisione da parte della Direzione.

L'O.d.F. consta, come previsto dal disciplinare di accreditamento, di:

- un professionista che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile di Processo (Direttore), in qualità di amministratore delegato, il quale supervisiona la totalità delle attività aziendali;*
- un professionista che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile della gestione economica e amministrativa, in qualità di amministratore delegato;*
- un professionista che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile dell'analisi dei fabbisogni, in qualità di amministratore delegato;*
- un professionista che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile della progettazione, in qualità di amministratore delegato;*
- un professionista che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile dell'erogazione dei servizi, in qualità di amministratore delegato;*
- professionisti in veste di collaboratori esterni che mettono a disposizione dell'Organismo le proprie conoscenze e competenze e le proprie prestazioni al fine di arricchire i servizi formativi dell'Ente stesso, ed in particolare: politiche attive del lavoro, formazione finanziata, comunicazione e promozione, accreditamenti, attività amministrative, docenza.*

Per ciò che riguarda le componenti materiali, la struttura formativa della società, di recentissima realizzazione, è ubicata al piano terra dell'immobile sito in Via Ungaretti 4 nel comune di Corropoli (TE). L'azienda dispone delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti di servizio, rispondendo a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e di condizioni dell'ambiente lavorativo (temperatura, luminosità, igiene e pulizia) nel rispetto del D.Lgs. 81/2008. Assicura, inoltre, la



Profili Aziendali srl:

regolare manutenzione ed i relativi interventi delle attrezzature utilizzate dal personale.

I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati con ampi parcheggi e scivoli per disabili.

I locali della sede formativa sono composti da uffici confortevoli ed accessibili, da bagni idonei anche per i disabili e da un'aula formativa ed un laboratorio attrezzato: l'aula formativa è arredata con sedute adatte per l'attività formativa, è dotata di un impianto di videoproiezione, impianto di condizionamento/riscaldamento, oltre a lavagne a fogli mobili e connessioni di rete per PC, mentre il laboratorio attrezzato è dotato di un impianto di videoproiezione, impianto di condizionamento/riscaldamento, lavagne a fogli mobili, connessioni di rete per PC con collegamento internet ADSL fruibile contemporaneamente, piani di lavoro. Tutti i locali, inoltre, sono dotati di impianto wi-fi per connessioni wireless ad alta velocità.

L'intera struttura è immersa in ampio giardino con portico annesso, e dispone di due receptions e di un angolo ristoro per favorire i momenti di relax degli utenti.

Dichiarazione d'impegno

La Profili Aziendali s.r.l. si impegna a rispettare, per quanto attiene le modalità di erogazione del servizio formativo offerto, la prassi operativa descritta nelle procedure già implementate e certificate del proprio Sistema di Gestione della qualità aziendale, che vengono allegate alla presente Carta, ed a consegnare la documentazione esplicitante le caratteristiche del servizio formativo, le modalità di accesso e di valutazione finale, nonché il valore assunto in esito alla valutazione positiva.



Profili Aziendali srl:

LIVELLO OPERATIVO: FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

L'azienda, avendo sempre presente la finalità di miglioramento costante della qualità dei propri servizi, ha stabilito di costruire l'offerta formativa attraverso tre fasi, ponendo contestualmente gli standard da tener presenti (ossia gli obiettivi), ed ha individuato gli indicatori di controllo del servizio così ottenuto, e degli idonei strumenti per verificare il perfezionamento ed il mantenimento dei propri standard qualitativi.

Precisamente, le fasi in cui la singola offerta formativa si evolve sono:

Fase 1: Costruire l'offerta

L'azienda provvede a definire gli obiettivi per la qualità del servizio e le modalità di attuazione dei processi, che vengono documentati e controllati. Si procede ad analizzare il fabbisogno dei clienti, dei lavoratori e del territorio in modo da elaborare un'offerta congrua e aderente alle reali necessità del mercato.

L'attività formativa destinata al mercato viene raccolta in un'offerta contenente un progetto di massima che definisce i requisiti base del corso, mentre per i corsi a catalogo l'utente presenta la propria richiesta di partecipazione tramite un apposito modulo prestampato in cui sono indicate le modalità, che il cliente firma per accettazione.

Fase 2: Progettazione

La progettazione avviene con procedure differenti, a seconda della complessità dell'iter formativo da prevedere; in ogni caso, è minuziosamente curato l'aspetto della corrispondenza ai requisiti di base fissati durante la prima fase, della congruità della durata e dell'articolazione del corso, dell'adeguatezza degli strumenti e dei materiali didattici selezionati.



Profili Aziendali srl:

Fase 3: Erogazione del servizio

I corsi finanziati da bandi pubblici vengono erogati secondo le specifiche modalità di ciascun Fondo finanziatore, mentre per i corsi aziendali l'erogazione avviene, innanzitutto, per mezzo del Catalogo dei corsi (contenente obiettivi, destinatari, contenuti, didattica, durata), del Calendario (date e sedi di svolgimento del corso), dell'attività di tutoraggio laddove prevista; inoltre, l'erogazione viene documentata per mezzo del Registro, contenente luogo e data, titolo del corso, nominativi dei docenti e del tutor, nominativi dei partecipanti al corso, e l'attestazione dell'avvenuta distribuzione dei materiali didattici e degli attestati.

Al fine di concretizzare il proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione, l'azienda stabilisce gli standard di qualità dell'offerta formativa, ed a questo proposito definisce e documenta la Politica, gli Obiettivi e gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre che siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell'organizzazione, e garantisce la disponibilità delle risorse necessarie.

L'azienda, infatti, considera il Sistema di Gestione della Qualità come uno strumento di gestione aziendale, e definisce, pertanto, specifici obiettivi di qualità misurabili, ove possibile, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- *delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività;*
- *dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine;*
- *dei contenuti della Politica per la Qualità;*
- *delle esigenze di miglioramento continuativo;*
- *dei requisiti dei servizi a cui ottemperare.*

Tali obiettivi sono riportati sul documento "Obiettivi per la qualità/Piano di miglioramento" elaborato, salvo casi particolari, a seguito del Riesame periodico della Direzione, e distribuito a tutte le funzioni interessate.



Profili Aziendali srl:

Il Piano di miglioramento (Obiettivi per la Qualità) riporta l'obiettivo pianificato, chi ha proposto l'obiettivo, l'attività da eseguire per il raggiungimento dello stesso, il responsabile dell'attuazione, i tempi di chiusura e la misurazione preventiva e consuntiva del raggiungimento dello stesso.

A questo punto, vengono individuati gli indicatori, che descrivono i criteri di misurazione per il controllo dei fattori di qualità individuati, e gli strumenti di verifica per valutare la coerenza tra l'offerta formativa erogata e gli standard qualitativi così come identificati e consacrati nella Carta per la Qualità.

Si procede ad attività di monitoraggio, misurazione e valutazione, per mezzo di:

- *verifiche interne/audits;*
- *questionario di customer satisfaction;*
- *test di apprendimento o altre prove (se previsto dal progetto o dalla normativa in merito alla formazione obbligatoria);*
- *impiego delle statistiche ed analisi dei dati;*
- *approfondimento dei suggerimenti/reclami dei Clienti.*

*Per quanto attiene alle tecniche di monitoraggio, misurazione ed analisi dei dati, l'O.d.F. provvede in continuo, per ogni corso erogato, ad effettuare la valutazione qualitativa e quantitativa dei risultati dell'attività, **attraverso l'analisi dei questionari di customer satisfaction** ed effettua con periodicità trimestrale il monitoraggio degli indicatori, sia quelli prestabiliti e sia quelli definiti in fase di riesame, effettuato con cadenza almeno annuale.*

L'azienda, infatti, si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti vengano chiaramente recepite, individuate ed ottemperate, per garantire la loro soddisfazione. Allo scopo di porre sotto controllo e rinvenire sistematicamente eventuali scostamenti dell'azione formativa dalla Carta per la Qualità, sono stati definiti e documentati i criteri e le modalità operative di gestione dei Reclami trasmessi



Profili Aziendali srl:

all'azienda e l'osservazione del livello soddisfacente del Cliente, oltre che una fase di riesame degli obiettivi e degli standard qualitativi.

Attraverso il Riesame è possibile valutare e definire le eventuali cause che possono determinare la non conformità dello sviluppo e/o dell'erogazione del servizio, oltre che l'insoddisfazione dei Clienti, individuando azioni correttive immediate e/o preventive. Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni promana necessariamente da un'attenta politica di gestione delle risorse umane, è volontà di Profili Aziendali srl, attraverso l'efficace gestione del Sistema Qualità implementato:

- *promuovere una partecipazione attiva e consapevole da parte del personale, al fine di effettuare un monitoraggio continuo e efficace delle prestazioni dei processi;*
- *promuovere un'attività di formazione continua che valorizzi i collaboratori;*
- *definire obiettivi individuali e di gruppo ed i relativi criteri di monitoraggio;*
- *favorire il flusso di comunicazione all'interno dell'azienda;*
- *gestire adeguatamente le informazioni;*
- *rilevare e gestire prontamente eventuali reclami dei Clienti;*
- *verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta;*
- *garantire uno standard qualitativo del servizio prestato coerente rispetto a quello atteso;*
- *rilevare opportunità di miglioramento del servizio in relazione all'attività richiesta;*
- *attivare un sistema di scambio delle informazioni tale da indurre gli utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio prestato.*



Profili Aziendali srl:

A garanzia del rispetto degli standard prefissati, l'azienda si è dotata di strumenti di verifica attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del Cliente, che si articola nella seguente tabella:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<i>Efficacia del processo di progettazione e sviluppo</i>	<i>Rapporto tra corsi ideati e corsi realizzati</i>	<i>Rapporto pari ad almeno il 70%</i>	<i>Relazione del Responsabile del progetto e Ammissione del corso a finanziamento</i>
<i>Efficacia del processo di erogazione</i>	<i>Numero di non conformità addebitabili alla fase di progettazione e/o erogazione</i>	<i>Numero di non conformità inferiore a 5 per ogni anno</i>	<i>Rilevazione a campione 2 volte l'anno a cura della Direzione</i>
<i>Efficacia del corso</i>	<i>Rapporto tra numero di ore di utenti rendicontati e numero di ore utenti approvati</i>	<i>Rapporto non inferiore al 70%</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ciascun corso</i>
<i>Efficienza economica dell'attività svolta</i>	<i>Rapporto tra costo totale utenti e costo totale approvato del progetto</i>	<i>Rapporto non inferiore all'80%</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ciascun corso</i>
<i>Tempestività di risposta alle richieste dei Clienti</i>	<i>Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di inizio corso</i>	<i>Numero medio di giorni pari a 15</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Valore dell'indice di soddisfazione calcolato</i>	<i>Media per singolo corso superiore a 8</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ciascun corso, e questionario di customer satisfaction al termine di ciascun corso</i>
<i>Livello successo formativo</i>	<i>Rapporto tra numero iniziale degli utenti autorizzati alla partecipazione al corso e</i>	<i>Rapporto pari ad almeno il 70%</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ciascun corso</i>



Profili Aziendali srl:

	numero finale degli utenti al termine del corso		
--	--	--	--

LIVELLO PREVENTIVO: DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

L'erogazione dei servizi formativi prevede apposita scheda di iscrizione ai corsi o apposito formulario di adesione per i corsi finanziati, che riporta in dettaglio gli impegni che l'organizzazione e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale forma contrattuale va firmata per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, vengono periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività formative erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- *questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso,*
- *segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna),*
- *riscontri periodici provenienti dai docenti e dal tutor di corso,*
- *colloqui effettuati dal coordinatore/ direttore di corso con gli utenti dei servizi.*

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore/ direttore di corso) redatti in forma scritta attraverso appositi moduli (o tramite il questionario di customer satisfaction), vengono gestiti come non conformità e per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di non conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

L'azienda assicura il processo di miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei Clienti, e si impegna ad esaminare con tempestività ed



Profili Aziendali srl:

attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Inoltre, l'azienda si avvale di elementi di politica della qualità, di obiettivi specifici, dei risultati degli audit e dell'analisi dei dati per dar luogo ad azioni correttive e/o preventive, al fine di trovare sempre corrispondenza nei livelli che si desumono dalla presente Carta della Qualità dell'offerta formativa.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La trasparenza della Carta per la Qualità viene assicurata sia agli utenti esterni che agli operatori interni, attraverso canali che ne consentono la piena diffusione, per mezzo di:

- *comunicazioni scritte;*
- *affissioni in bacheca;*
- *pubblicazioni sul sito web;*

In applicazione del Sistema di Gestione della Qualità, l'azienda si impegna a revisionare periodicamente la Carta, riportando sulla copertina della stessa il numero di edizione, l'indice di revisione e la data di emissione.

La Carta della Qualità, in ogni caso, viene datata e firmata a cura della Direzione e del Responsabile del processo di gestione della qualità.

In sede di riesame e riedizione della Carta, vengono ridefiniti gli obiettivi, gli impegni aziendali ed un piano di gestione delle risorse organizzative e materiali, nell'ottica di una migliore e costante crescita della qualità della propria offerta.

Infine, viene assicurato lo standard di qualità anche durante le attività corsuali: è sempre possibile identificare lo stato dell'erogazione del servizio con la documentazione relativa al progetto e tramite i registri, che indicano i partecipanti al corso, il personale di tutoraggio, i docenti, i calendari di svolgimento delle attività, i materiali didattici utilizzati, le verifiche effettuate ed i risultati conseguiti dagli allievi,



Profili Aziendali srl:

e gli esiti delle attività di monitoraggio. In tal modo, ogni elemento del singolo processo formativo è perfettamente rintracciabile.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il Responsabile del processo di direzione:

- *definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio*
- *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*
- *riesame del sistema qualità*
- *promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura*
- *coordinamento delle attività dell'ente*
- *diffusione della Politica e degli obiettivi per la qualità*
- *gestione motivazionale delle risorse umane dell'azienda*
- *validazione del progetto formativo, unitamente al Responsabile della progettazione*
- *analisi attenta delle esigenze del mercato, dei dati di customer satisfaction e valutazione delle azioni correttive e preventive da intraprendere*
- *gestione dei rapporti con gli enti istituzionali, con le aziende, con le associazioni sindacali e imprenditoriali*
- *coordinamento delle attività di progettazione di corsi a finanziamento*



Profili Aziendali srl:

- *gestione della qualità inerente il processo.*

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- *gestione della contabilità e degli adempimenti normativi ed amministrativo-fiscali*
- *controllo economico*
- *rendicontazione delle spese*
- *gestione amministrativa del personale*
- *gestione della qualità inerente il processo*
- *gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.*

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

- *lettura del fabbisogno occupazionale*
- *rilevazione del fabbisogno formativo ed orientativo, generale ed individuale*
- *definizione della strategia formativa*
- *gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza*
- *gestione della qualità inerente il processo*
- *diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali*
- *diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese.*



Profili Aziendali srl:

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- *progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale*
- *progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione*
- *gestione della qualità inerente il processo.*

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- *pianificazione del processo di erogazione;*
- *gestione e coordinamento di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;*
- *gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;*
- *monitoraggio delle azioni o dei programmi;*
- *valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione*
- *gestione della qualità inerente il processo.*

Corropoli, 19/05/2026

Il Legale Rappresentante

Marco Castelli



Profili Aziendali srl: