

La redazione della Carta della Qualità rappresenta una dichiarazione di impegno da parte di SKILLBIZ srl nei confronti del sistema committente / beneficiari / operatori coinvolti per instaurare un rapporto trasparente in cui sono stabiliti oneri e diritti. La garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi viene descritta in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (informazioni generali), operativi (fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica per la valutazione dei fattori individuati) e preventivi (dispositivi di garanzia per il sistema committente/beneficiari). I principi su cui si basa la cultura della qualità sono la priorità riconosciuta della soddisfazione dell'utente e la ricerca del miglioramento dei processi formativi e dei servizi correlati.

## **SCOPO DELL'AZIENDA**

Il sistema gestione Qualità ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015, si applica al seguente scopo:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PER L'APPRENDIMENTO DI ATTIVITÀ NEL SETTORE DELL'INDUSTRIA, COMMERCIO, ARTIGIANATO, TERZIARIO

PROJECT AND DELIVERY OF VOCATIONAL TRAINING COURSES FOR LEARNING ACTIVITIES IN INDUSTRY, COMMERCE, CRAFTSMANSHIP, TERTIARY SECTOR

## **SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

L'Ente realizza percorsi formativi relativi a formazione superiore, formazione continua in ambito commerciale/amministrativo e orientamento professionale.

## **FORMAZIONE SUPERIORE**

La formazione superiore è una formazione post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o perfezionamento di competenze professionali atte a favorire:

- l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca d'occupazione qualificata (propedeutica)
- l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati occupati attraverso percorsi di Formazione post esperienza, post-diploma, post-laurea e IFTS Istruzione e Formazione Tecnica Superiore imperniati su contenuti professionali ritenuti cruciali da un significativo campione di imprese.

Le finalità di tali interventi formativi sono: facilitare l'accesso al mondo del lavoro di giovani neo diplomati o neo laureati e fronteggiare le esigenze di nuove professionalità manifestate dalle PMI.

## **FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE**

Formazione continua: rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di una sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale, politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione ed a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili ed atipici, comprendente percorsi di aggiornamento, riqualificazione, qualificazione, specializzazione in un'ottica destinata a soggetti occupati, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti.

## **ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO**

Al fine di dare delle risposte sulla qualità dell'azione formativa, sulla trasparenza e visibilità del servizio, sulla disponibilità reale al confronto con studenti, famiglie e mondo esterno, SKILLBIZ srl pone al centro del servizio educativo l'orientamento. Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi sono, secondo quanto previsto dalla normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni Provinciali. Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta

collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento. Nell'erogazione dei propri servizi, SKILLBIZ srl si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

## **LIVELLO STRATEGICO**

SKILLBIZ srl si propone di promuovere, organizzare e attuare nel proprio ambito territoriale, iniziative di orientamento, formazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento professionale continuo di operatori del settore dell'autotrasporto e non, operanti in strutture pubbliche e private nel rispetto dei precetti Accordo tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti, SKILLBIZ srl si impegna a:

- coinvolgere le proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- considerare la prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- porre la massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- valutare i risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti. Il livello qualitativo dei servizi verrà raggiunto attraverso:
  - gestione efficace degli aspetti logistici e organizzativi;
  - rapporti con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
  - investimenti in tecnologie e metodi all'avanguardia;
  - sviluppo del personale interno con una continua formazione e con la costruzione di un buon gruppo di lavoro;
  - controllo dei docenti collaboratori in termini di selezione e in termini di monitoraggio della loro capacità didattica;
  - misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
  - sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;

L'organizzazione è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che può essere raggiunto solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità. SKILLBIZ srl assicura che la politica della qualità verrà:

- diffusa durante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione, nelle aule formative e mediante pubblicazione sul sito aziendale;
- applicata e monitorata mediante periodici audit interni;
- sostenuta mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione;
- resa pubblica informando tutti i beneficiari dei servizi erogati.

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

Partendo dall'analisi di esigenze che scaturiscono a livello locale, SKILLBIZ srl intende rispondere al fabbisogno formativo del contesto territoriale di riferimento nell'ambito delle proprie competenze e avvalendosi di personale qualificato e costantemente aggiornato.

## **RISORSE PROFESSIONALI**

L'organizzazione interna dell'agenzia formativa prevede la seguente struttura operativa:

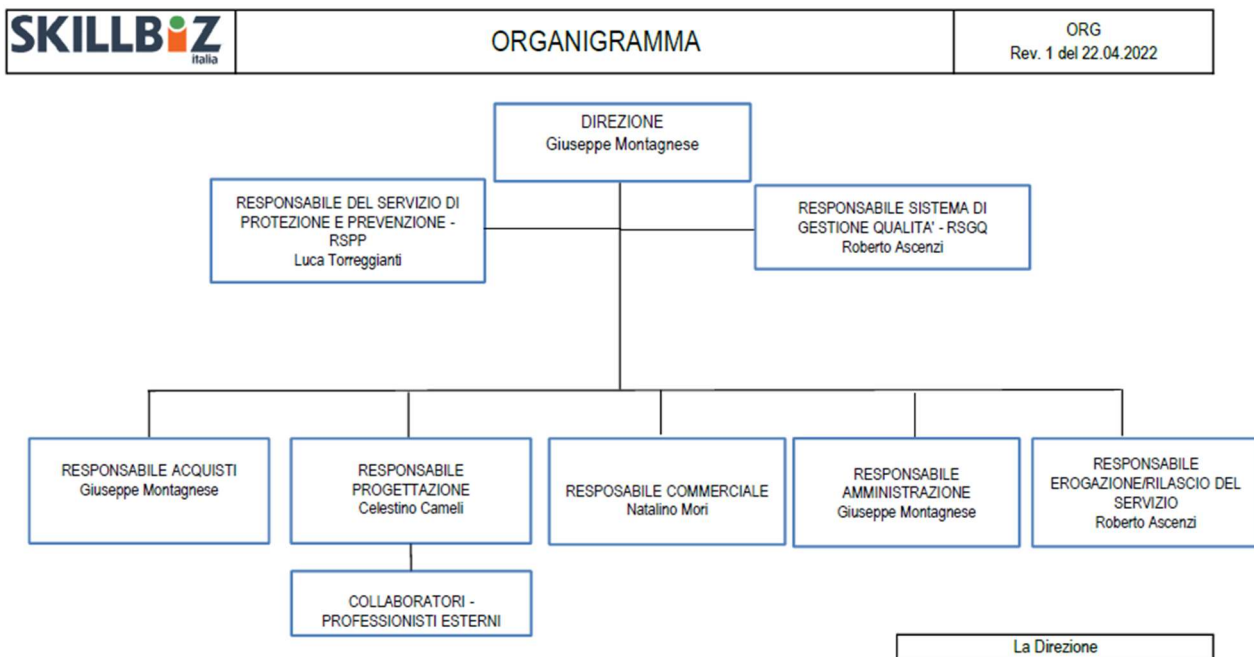
- Direzione con compiti di supervisione e di indirizzo nella progettazione, nel coordinamento, nell'assistenza tecnica agli interventi progettuali, nella gestione del personale, nella responsabilità della qualità;
- Staff Tecnico Operativo con compiti di supporto nel processo di analisi e definizione dei fabbisogni, nel processo di progettazione, per l'erogazione dei servizi e nei processi economico amministrativi;

## CQ CARTA DELLA QUALITA' E POLITICA DELLA QUALITA' – Rev.01 del 22/04/2022 R10 - Registro distribuzione Carta della Qualità

- Responsabile Amministrativo e dei Processi Economico-Formativi: definisce i rendiconti annuali e periodici; stanziava le risorse necessarie per ciascun evento formativo; è responsabile di incassi e pagamenti;
- Responsabile della Formazione e Coordinamento del Processo Formativo: elabora e realizza momenti formativi con il supporto di progettisti qualificati;
- Responsabile di Progettazione e Erogazione dei Servizi: progetta gli interventi formativi e monitora la corretta realizzazione degli stessi;
- Responsabile della qualità con compito di: valutazione del raggiungimento degli obiettivi;

Vedere Organigramma in allegato.

### ORGANIGRAMMA SKILLBIZ SRL



Inoltre, SKILLBIZ srl si può avvalere di professionalità esterne, quali progettisti, docenti, tutor e consulenti commerciali.

La presente carta della qualità è definita anche in ottica di politica per la Qualità ai sensi del par. 5.2 della ISO 9001:2015:

### POLITICA PER LA QUALITÀ

Il modello di gestione dell'azienda è stato sviluppato secondo le indicazioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e si ispira essenzialmente ai principi di gestione per la qualità, in particolare:

- ✓ orientamento al cliente
- ✓ coinvolgimento del personale
- ✓ approccio alla gestione basata sui processi
- ✓ miglioramento continuo

La SkillBiz si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità dei propri prodotti, in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

**CQ CARTA DELLA QUALITA' E POLITICA DELLA QUALITA' – Rev.01 del 22/04/2022**  
**R10 - Registro distribuzione Carta della Qualità**

A tal fine, la Direzione intende assicurare il conseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

1. **Il perseguimento della soddisfazione del cliente** con puntuale rilevazione del suo gradimento per i servizi forniti.
2. **L'efficacia del proprio sistema di gestione e dei processi compresi in esso**, mediante il soddisfacimento dei requisiti normativi e contrattuali applicabili (ivi compreso obblighi di produrre prodotti sicuri e rispondenti a tutte le prescrizioni relative all'igiene dei prodotti alimentari) e il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi.
3. **Il miglioramento continuo dei propri servizi e del proprio sistema di gestione**, per meglio soddisfare le esigenze del cliente, passando attraverso lo sviluppo tecnico delle proprie risorse, ivi compresa la cura della crescita professionale per tutto il personale dell'organizzazione.
4. **Lo sviluppo commerciale** dell'azienda, per consentire di sostenere appieno lo sforzo di crescita pianificato, in termini di aumento e di diversificazione dei servizi proposti.

L'azienda è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

La Direzione crede in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

## DICHIARAZIONE DI INTENTI – ai sensi del par. 5.2 ISO 9001:2015

CLIENTI E PARTI INTERESSATE	RISORSE	MOMENTI DECISIONALI E RISPETTO PRESCRIZIONI	FORNITORI	APPROCCIO SISTEMICO	MIGLIORAMENTO CONTINUO
<p><b>VOGLIAMO SODDISFARE LE ESIGENZE DEI CLIENTI E DI TUTTE LE PARTI INTERESSATE CHE INTERAGISCONO CON LA NOSTRA ATTIVITA'</b> che consentono di ottemperare ai loro requisiti e di puntare al superamento delle loro aspettative, valutando l'interazione che queste attività possono avere con i processi della SKILLBIZ srl.</p> <p>✓ Tramite continuo contatto con gli stessi ed aggiornandoli sui nostri standard di qualità e sulla gestione in "qualità" della nostra attività' attuando sistemi di gestione per la qualità'.</p> <p>La Skillbiz srl si configura come organizzazione avente buona flessibilità' in base alle esigenze dei discenti mantenendo uno standard qualitativo alto in riferimento alla professionalità'.</p>	<p><b>VOGLIAMO GARANTIRE L'ADEGUATEZZA DELLE RISORSE UMANE E INFRASTRUTTURALI</b></p> <p>✓ Tramite continua formazione delle nostre risorse interne aziendali e tramite corsi di formazione specifici <b>durante questi momenti le funzioni sono edotte sull'andamento del sistema di gestione qualità.</b></p> <p>Coinvolgere il personale a tutti i livelli, perché comprenda pienamente la politica aziendale e collabori attivamente all'attuazione del sistema di gestione per la qualità.</p> <p>✓ Tramite continuo aggiornamento della nostra offerta formativa.</p>	<p><b>LE NOSTRE DECISIONI EFFICACI SI DEVONO BASARE SULL'ANALISI DI DATI E INFORMAZIONI</b></p> <p>✓ Abbiamo strutturato un sistema di rilevazione ed analisi dei dati monitorando indici correlati ai nostri fattori della qualità, detto monitoraggio e' accurato ed affidabile al fine di decidere in modo razionale, sulla base di situazioni di fatto</p> <p><b>La Skillbiz srl considera il rispetto delle prescrizioni cogenti qualitative e richieste dai clienti come fulcro della propria attività'.</b></p>	<p><b>VOGLIAMO INSTAURARE RAPPORTI DI MUTUO BENEFICIO PER CREARE DA ENTRAMBE UNA CORRETTA GESTIONE DELLE FORNITURE</b></p> <p>✓ Stabiliamo con i fornitori rapporti di mutuo beneficio.</p> <p>Scegliamo gli stessi in base alla qualità dei loro servizi/prodotti (Docenti e materiale utile per erogare i corsi), <b>in riferimento alla qualifica dei fornitori attuata dalla nostra organizzazione.</b></p>	<p><b>TUTTA LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE E' IMPEGNATA PER IL PUNTUALE RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI CONTENUTE NEL SISTEMA GESTIONE QUALITA' ED A SEGNALARNE IMMEDIATAMENTE QUALSIASI ANOMALIA POSSA VERIFICARSI</b></p> <p>✓ I nostri tecnici sono continuamente monitorati dalla nostra direzione al fine di avere dettagliate informazioni di ritorno sull'andamento della realizzazione dei nostri corsi.</p> <p>La nostra politica e' coerente con: analisi del contesto, strategie della nostra organizzazione e requisiti cogenti.</p>	<p><b>OBIETTIVO COSTANTE DELLA NOSTRA REALTA' È L'ATTUAZIONE DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO</b></p> <p>✓ Per raggiungere i risultati desiderati, ogni attività' e' gestita come un processo, abbiamo così identificato un sistema di processi correlati fra loro capaci di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione <b>a livello qualitativo monitorando le performance della nostra organizzazione.</b></p>

**CQ CARTA DELLA QUALITA' E POLITICA DELLA QUALITA' – Rev.01 del 22/04/2022**  
**R10 - Registro distribuzione Carta della Qualità****RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI**

Per lo svolgimento dell'attività didattica, SKILLBIZ srl utilizza aule strutturate in modo tale da essere funzionali sia per lezioni frontali che per le esercitazioni di gruppo nel rispetto della normativa vigente disponibili presso la sede operativa oppure provvede di volta in volta a reperirli nella zona territoriale di svolgimento dei corsi. Gli strumenti e le tecnologie utilizzate prevedono lavagne a fogli mobili e video-proiettori. SKILLBIZ srl ha un proprio sito internet da cui attingere informazioni di carattere generale e l'indirizzo e-mail di riferimento a cui inviare messaggi di posta elettronica. Per la trasparenza amministrativa si assicurano spazi ben visibili per l'informazione (bacheca) dove sarà esposto l'organigramma nominativo con i recapiti dei responsabili di area e gli orari di apertura al pubblico. Attraverso un'apposita piattaforma tecnologica sarà possibile accedere ai momenti formativi organizzati in modalità FAD.

SKILLBIZ srl assicura il rispetto di tutti i requisiti previsti per tale tipologia formativa a partire dalla garanzia della tracciabilità e del libero accesso all'area riservata agli operatori in possesso dei requisiti necessari e alla immediata fruizione dei contenuti disciplinati dai contratti stipulati con l'utenza.

Gli utenti registrati potranno accedere ai contenuti della piattaforma mediante connessione internet e senza vincoli di orari o luoghi predefiniti. SKILLBIZ srl fornisce supporto amministrativo per favorire l'interazione tra discenti e tutor/docenti.

**LIVELLO OPERATIVO****FATTORI DI QUALITA'**

I fattori di qualità relativi ai servizi di offerta formativa erogati sono individuati nelle attività di monitoraggio, di valutazione dei dati e di conseguente miglioramento. Gli elementi su cui effettuare un controllo attento sono i seguenti:

- analisi dei fabbisogni
- progettazione e sviluppo
- realizzazione
- verifica efficacia ed efficienza
- valutazione del livello formativo raggiunto attraverso verifiche intermedie e/o finali;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi mediante la sottoposizione di questionari ai fruitori dei servizi;
- verifica del grado di soddisfazione degli allievi attraverso un'indagine di gradimento in itinere e fine corso, in merito a: docenti, contenuti, organizzazione, clima d'aula e stage
- gestione delle risorse.

**INDICATORI**

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione per il controllo dei fattori di qualità individuati. L'organizzazione provvede ad effettuare la valutazione qualitativa e quantitativa dei risultati dell'attività e ad effettuare il monitoraggio degli indicatori definiti. Le attività di monitoraggio, misurazione e valutazione includono:

- soddisfazione degli utenti
- audit interni ed esterni
- monitoraggio dei processi e dei servizi erogati
- impiego delle statistiche ed analisi dati
- azioni di miglioramento.

**LIVELLO PREVENTIVO**

La Direzione prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi, attività e fornitori in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti.

**CQ CARTA DELLA QUALITA' E POLITICA DELLA QUALITA' – Rev.01 del 22/04/2022**  
**R10 - Registro distribuzione Carta della Qualità**

IP 01	ANDAMENTO FATTURATO RISPETTO ANNO PRECEDENTE
IP 02	SEGMENTAZIONE FATTURATO PER CORSI FINANZIATI
IP 03	SEGMENTAZIONE FATTURATO PER CORSI REGIONE MARCHE A CATALOGO
IP 04	SEGMENTAZIONE FATTURATO PER CORSI PROGETTATI SU ESPLICITA RICHIESTA DEL COMMITTENTE
IP 05	n° OFFERTE ACCETTATE / OFFERTE EMESSE PER CORSI
IP 06	% DI RIVALUTAZIONE FORNITORI
IP 07	% MODIFICHE PROGETTAZIONE CORSI DOVUTE A RICHIESTE SU COMUNICAZIONI E AGGIORNAMENTI
IP 08	Corsi Interni eseguiti / corsi pianificati
	Corsi di formazione eseguiti / corsi progettati
IP 09	N° NC attrezzature
IP 10	N°NC per SGQ da audit interno per 9001
IP 11	N°NC riferiti ai corsi
IP 12	Andamento indici soddisfazione discente / beneficiario
	Numero reclami ricevuti
IP 13	Andamento marginalità
IP 14	N° nc in fase di validazione della progettazione

Tutti gli indici aventi approccio ISO 9001, ovvero definiti per il monitoraggio dei processi vengono descritti all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità.

**IMPEGNI PARTICOLARI**

Relativamente all'area dello svantaggio, SKILLBIZ srl si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata. Nella realizzazione di tutte le attività formative SKILLBIZ srl prevede:

- incontri periodici sulle problematiche che sorgono in itinere;
- si impegna a rispettare le procedure operative per la realizzazione di interventi formativi in formazione continua previste dalla vigente normativa;
- relativamente ai corsi con finalità di formazione continua nonché di quelli finanziati e con autorizzazione, un attento monitoraggio delle assenze e verifica del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo;
- redazione, emissione e diffusione della Nota informativa in cui vengono esplicitati i requisiti e le modalità di accesso all'attività formativa, le modalità di fruizione, il programma didattico, la modalità di assegnazione dei crediti per la formazione continua in ambito del trasporto e non, la natura dell'eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.

## CQ CARTA DELLA QUALITA' E POLITICA DELLA QUALITA' – Rev.01 del 22/04/2022 R10 - Registro distribuzione Carta della Qualità

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità verrà diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- affissione sulla bacheca della sede operativa di SKILLBIZ srl
- pubblicazione su sito web [www.skillbizitalia.it](http://www.skillbizitalia.it)
- consegna diretta di una copia agli allievi iscritti con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione
- consegna diretta di una copia al personale docente e non docente con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

La revisione della Carta della Qualità di SKILLBIZ srl avverrà con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione.

Ferrara, 22.04.2022

La Direzione

