



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

QUOTA GROUP SRL

Via B. Buozzi, 40/A

FABRIANO – AN 60044

P.I. 01433820428

telefono 0732 251926 – fax 0732 625993

e-mail info@quotagroup.it pec quota@pec.acmenet.it

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che QUOTA GROUP 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).

LIVELLO STRATEGICO

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale di Quota Group s.r.l. ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare le esigenze e i desiderata del cliente (aziende, enti erogatori di finanziamenti, allievi) anche attraverso un ampliamento dei servizi offerti, in modo da coprire interamente le necessità espresse dal cliente o a lui gradite e da ottimizzare il processo di promozione e vendita dei servizi.

Per raggiungere tale obiettivo, Quota Group s.r.l. ha stabilito di sviluppare e mantenere un Sistema Qualità conforme alle prescrizioni della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Quota Group s.r.l. è consapevole che la qualità dei suoi servizi influisce in modo determinante sulla sua immagine e, conseguentemente, sulla posizione sul mercato.

Pertanto, essa ritiene di seguire una strategia di qualità che sia appropriata ai propri scopi, ottemperi al soddisfacimento dei requisiti prefissati e quindi consenta il raggiungimento costante del livello di qualità di offerta dei servizi promesso ed atteso dal cliente, conformemente a quanto concordato, alle normative ed alle leggi vigenti.

Un alto livello di qualità può essere ottenuto solo attraverso un controllo continuo di tutte le fasi del processo di realizzazione del servizio: competenza degli operatori, efficace comunicazione e assistenza ai clienti, verifiche interne, addestramento del personale, sicurezza e qualità nel lavoro, assistenza alla clientela.

Il Sistema Qualità si basa sull'integrazione di tutte le Funzioni in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento del servizio, la soddisfazione dei clienti, una maggiore efficienza interna.

Di conseguenza si ritiene importante muoversi nelle seguenti direzioni:



- Sviluppare la sinergia tra sistema produttivo e sistema formativo al fine di rilevare da un lato esigenze di professionalità connesse all'introduzione di nuovi assetti organizzativi, mutamenti di mercato, nuove disposizioni legislative e dall'altro soddisfare tali fabbisogni mediante la messa a punto di percorsi di sviluppo individuali ed aziendali
- Potenziare la rete di relazioni tra i diversi soggetti del sistema produttivo, del sistema istituzionale, del sistema di formazione professionale, in un'ottica di integrazione tra le esigenze delle imprese e del mercato del lavoro e le esigenze di sviluppo professionale espresso dai singoli individui
- Erogare servizi formativi rispondenti a criteri di efficacia ed efficienza in un'ottica di miglioramento continuo.

La ricerca della qualità presuppone essenzialmente che ad una crescente qualità corrisponda spesso una maggiore efficienza e quindi, nel tempo, una maggiore soddisfazione del Cliente attraverso trasparenza nelle offerte, affidabilità e professionalità.

Al tempo stesso occorre migliorare le strutture e le procedure interne nelle parti che si riscontrano carenti, senza inutili appesantimenti burocratici, ma con metodologie semplici, registrate, facilmente riscontrabili.

Al fine di perseguire tale POLITICA la Direzione Generale ha deciso di stabilire, mantenere, documentare, riesaminare periodicamente e far applicare un Sistema di Gestione della Qualità in accordo alla normativa riconosciuta internazionalmente, in particolare conforme alla UNI EN ISO 9001:2015.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Aree di attività

QUOTA GROUP SRL nasce come società di servizi integrati alle imprese, con vocazione particolare per la gestione del personale e la formazione professionale.

La società, costituita agli inizi del 1996, ha avuto una rapida affermazione nel mercato di riferimento e una significativa espansione nel proprio bacino di intervento. Implementa la sua attività fino al 2001 nelle seguenti aree:

- AREA FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO
- AREA GRAFICA/MULTIMEDIALITA'
- AREA RISORSE UMANE
- AREA PROGETTAZIONE TECNICA (CAD)

Dal 2001 l'assetto societario si è modificato e l'attività si è concentrata più propriamente nell'AREA RISORSE UMANE e FORMAZIONE.

Progetti affidati con finanziamenti pubblici:

- FSE – 1997 corso per disoccupati “Tecnico sistemi CAD – CAM” attività di docenza e coordinamento con Associazione Teorema Umbria - Ponte San Giovanni (PG) (ente gestore)
- POM – realizzato nel 1998, ha sviluppato percorsi formativi in 6 regioni per “Prestatori di lavoro temporaneo”
- FSE - realizzato nel 1999, corso per occupati “Disegnatore progettista”
- FSE - realizzato nel 1999, corso per occupati “Tecnico di applicazioni multimediali”
- FSE - realizzato nel 1999, corso per disoccupati “Operatori di agenzia di lavoro temporaneo”



- FSE – 1998/1999, corso per disoccupati “Operatore servizi multimediali”, attività di docenza e coordinamento con Liceo Scientifico “V. Volterra” di Fabriano (AN) (ente gestore)
- ADAPT – 1999/2000, progetto di ricerca “URANIO 235” sulle nuove tecnologie di informatica e telecomunicazione.

Dal 2001 la società ha gestito in media circa 100 corsi di formazione ogni anno, inclusi i corsi realizzati con il fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione (FORMA.TEMP).

Principali tipologie di corsi FORMATEMP erogati negli ultimi anni:

- Tipologia base:
 - Sicurezza e Salute in ambienti di Lavoro T. U. 81/2008
 - Ricerca Attiva del lavoro (nelle scuole superiori)
 - Lingua italiana per stranieri
 - Informatica di base
 - Lingua inglese base
- Tipologia professionale:
 - Addetto import export in lingua inglese
 - Operatore office automation
 - Operatore di cucina, addetto alla ristorazione, al banqueting e catering
 - Formazione e addestramento Carrellisti
 - Corsi su argomenti vari e diversificati a seconda delle necessità delle aziende clienti – es. Consulente funzionale SAP
 - Operatore Contact Center
- Tipologia On The Job:
 - Corsi su argomenti vari e diversificati a seconda delle necessità delle aziende clienti – es. Addetto alle macchine di produzione, Addetto alle macchine per il taglio, Addetto alla saldatura, ecc.
- Tipologia Continua:
 - Al momento i corsi di questa tipologia sono stati sospesi da FORMATEMP

Inclusi nel numero anche alcuni corsi finanziati con Fondi Interprofessionali, es. FONDIMPRESA

Dal 2016 la società apre un nuovo ramo d'azienda: DIMENSIONI NASCOSTE – legato alla FORMAZIONE ESPERIENZIALE (learning by doing) da considerare una naturale evoluzione delle attività formative (oggetto primario della società) e finalizzato ad azioni di team building per imprese interessate al miglioramento della gestione delle risorse umane. Le attività formative sviluppate nella nuova unità locale hanno un interessante aspetto ludico che inducono ad impegnare tutte le abilità mentali, di comunicazione, di competenze trasversali, nel cercare di risolvere diverse tipologie di situazioni problematiche (escape room, rompicapo, giochi di ruolo, ecc.)



Committenti/beneficiari dei servizi offerti dalla nostra società sono i più vari: aziende di produzione, aziende di servizi, Enti Pubblici, Scuole Superiori, Università; soggetti inoccupati, disoccupati, studenti, lavoratori in missione con agenzie per il lavoro, lavoratori in C.I.G., C.I.G.S., mobilità.

Da sottolineare che particolare rilievo è stato dato alla collaborazione con le imprese, sia per l'attività formativa, sia per l'inserimento al lavoro degli allievi formati. L'obiettivo perseguito per ogni singola attività formativa è stato, oltre quello puramente formativo, anche quello di consentire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Per ciò che riguarda il settore della formazione gestita con finanziamenti pubblici, la società QUOTA GROUP srl intende ampliare il proprio impegno gestendo questa tipologia di attività formativa, soprattutto in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi indicati dal programma operativo F.S.E. per le politiche della formazione e del lavoro. I principali servizi consisteranno in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati, relativamente alla **formazione continua** ed alla **formazione superiore**, attraverso appunto l'organizzazione di corsi F.S.E. Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

AREA DELLO SVANTAGGIO

QUOTA GROUP srl in relazione all'area dello svantaggio, si impegna a perseguire gli obiettivi delineati dalla Comunità Europea: "costruire una nuova cittadinanza, acquisire e rinforzare le competenze e le conoscenze di base", attraverso la flessibilità e la personalizzazione dei percorsi di formazione.

In relazione all'area dello svantaggio, QUOTA GROUP srl si impegna a realizzare incontri periodici con gli appositi servizi di assistenza territoriali e centri per l'impiego, ed a mantenere comunque un costante rapporto di collaborazione con gli stessi.

Obbligo formativo

Riferimenti normativi

In relazione ai significativi mutamenti in corso nel rapporto fra istruzione, formazione e apprendistato, la nostra società orienta la propria azione in riferimento diretto e costante a quanto previsto dal regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 e in particolare agli indirizzi programmatici regionali definiti con il noto "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", approvato con delibera n. 1798 della Giunta Regionale delle Marche (B.U.R. Marche n. 94 del 20/9/2000).

Tale documento viene quindi assunto da parte di QUOTA GROUP srl, in virtù della fondamentale affermazione ivi contenuta circa la concezione dell'obbligo formativo come "diritto di cittadinanza, cioè come diritto di ogni giovane di soddisfare il proprio diritto/dovere di apprendimento" – come base normativa per il riconoscimento di tutti i diritti connessi, sia in merito alla fruibilità dei passaggi fra i tre sistemi di offerta (tali diritti garantiscono all'allievo, fino all'assolvimento del previsto obbligo, la possibilità di passare dal sistema formativo a quello scolastico e/o all'apprendistato, previa consultazione degli organi competenti [Centro per l'Impiego, Istituzione Scolastica, Associazione Imprenditoriale, etc.]), sia in merito al dovere da parte degli enti di formazione di garantire i più elevati standard di qualità in termini di contenuti, didattica e organizzazione delle attività formative stesse.



Focalizzazioni operative

Partendo dai principi sopra indicati, QUOTA GROUP srl si pone come obiettivo sistemico cui dedicare risorse in termini di personale, attività e relazioni, l'intervento nel settore dell'obbligo formativo, in particolare rivolto ai seguenti aspetti, che vengono ritenuti maggiormente conformi alle esperienze ed alle professionalità maturate sino a questo momento:

- ATTIVITÀ' DI ORIENTAMENTO all'istruzione ed al lavoro, così come collocate nell'ambito della costruzione di processi formativi personalizzati, sia attraverso la collaborazione con gli altri sistemi, che mediante l'aggiornamento professionale dei propri collaborati in argomento;
- REALIZZAZIONE DI ALMENO DUE INCONTRI ANNUALI con le famiglie di allievi che abbiano partecipato ad attività gestite da QUOTA GROUP srl in ambito di obbligo formativo;
- REALIZZAZIONE DI PERIODI DI STAGE DI DURATA PROPORZIONALE ALL'INTERVENTO FORMATIVO erogato, allo scopo di garantire ai partecipanti una presa di contatto approfondita e guidata con il mondo del lavoro;
- PARTICOLARE ATTENZIONE ALLO SVILUPPO DELLE COMPLESSE PROBLEMATICHE DELL'ANALISI DELLE COMPETENZE, sia in sede di bilancio (verso gli allievi) che di certificazione delle stesse (verso il sistema scuola-formazione-lavoro), trattandosi di un punto nodale delle nuove strategie di integrazione e comunicazione fra i tre pilastri del sistema;
- PARTICOLARE IMPEGNO PROGETTUALE NELLA ELABORAZIONE DI CONTENUTI E METODOLOGIE DIDATTICHE IN TEMA DI "COMPETENZE TRASVERSALI", sia perché QUOTA GROUP srl ha una significativa esperienza di elaborazione in tema, sia perché anche in questo caso viene toccato un punto nodale per il buon esito delle strategie delineate negli ultimi anni.

Nei percorsi formativi sopra indicati, saranno create condizioni didattiche e logistiche tali da consentire a **soggetti svantaggiati e portatori di handicap** di fruire a pieno titolo delle opportunità formative.

Risorse professionali

La struttura dispone attualmente di un gruppo di 5 dipendenti a Tempo Indeterminato validamente qualificati, alcuni con curriculum professionale rispondente alle credenziali previste nella Delibera Regionale n. 1071 del 09/09/2005 – certificazione delle competenze professionali, che vanno a ricoprire le diverse funzioni formative (analisi fabbisogni, progettazione, coordinamento, gestione amministrativa e segreteria, rendicontazione, docenze, tutoraggio, ecc.) inoltre, si avvale di alcuni collaboratori esterni ampiamente sperimentati, che variano a seconda delle esigenze scaturenti da tipologia, numero e durata delle attività cursuali.

Risorse logistico - strumentali

La società, si avvale di una propria aula di formazione presso la propria sede; aula in possesso di idoneità certificata dalla competente ASUR allo svolgimento delle attività previste nei progetti approvati dalla PA, ed anche accreditata FORMA.TEMP. Inoltre si avvale (mediante accordi/incarichi di locazione) di altre innumerevoli strutture formative (aule, laboratori, attrezzature) dislocate in tutto il territorio nazionale – in particolare MARCHE e UMBRIA.

A tale scopo, ha selezionato in ambito regionale, nei vari territori provinciali, sedi idonee allo svolgimento delle proprie attività, indirizzandosi di preferenza verso aule formative di Agenzie per il Lavoro, scuole pubbliche, altri enti di formazione, sicuramente per una maggiore funzionalità a fini didattici, e per assicurare la maggiore trasparenza dal punto di vista economico-amministrativo.

Dichiarazione d'impegno

QUOTA GROUP srl si impegna a consegnare/far prendere visione alle parti interessate contestualmente alla Carta, 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.

LIVELLO OPERATIVO

La TABELLA A riporta i principali indicatori che QUOTA GROUP srl identifica come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione professionale offerte dall'ente di formazione. Attraverso l'osservazione di questi indicatori, QUOTA GROUP srl garantisce il controllo qualitativo

di ogni parte dell'attività formativa, dalla costruzione dell'offerta alla progettazione, all'erogazione del servizio, alla gestione del cliente e delle risorse coinvolte, nonché dei processi di miglioramento.

QUOTA GROUP srl sintetizza come segue gli impegni base per il rispetto della propria politica di qualità:

- aumentare l'efficienza dell'organizzazione;
- offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste degli utenti;
- migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'ente e con l'esterno;
- mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche (DAFORM).

TABELLA A

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore. Traccia della corrispondenza tra Enti
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Conformità della progettazione	Numero di NC rilevate	Numero di NC annuo minore del 10 % del numero di progetti formativi realizzati per ogni anno formativo	Analisi modulistica di controllo N C . Relazione della Direzione.



Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento annuo dei progetti ammessi a finanziamento.	Analisi Piano Attività Formativa anno in corso. Comunicazioni di ammissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della NC e la proposta e l'attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 15 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase <i>ex-ante</i>	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della C d Q.	Firma del bando da parte della Direzione. Presa visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza delle attività gestionali e didattiche <i>in itinere</i>	Numero di NC rilevate nelle fasi <i>in itinere</i> . Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Numero di NC annue emesse per le attività <i>in itinere</i> non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei tassi minimi previsti dal DAFORM	Relazione della Direzione. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM
Risultanze ex-post	Completezza e correttezza delle attività gestionali <i>ex-post</i>	Numero di NC rilevate nelle fasi <i>ex-post</i> . Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Numero di NC annue emesse per le attività <i>ex-post</i> non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei tassi minimi previsti dal DAFORM	Relazione della Direzione. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario. Numero di NC emanate <i>in itinere</i>	Target di customer satisfaction – percentuale del 60% Numero di NC annue emesse non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Modalità e strumenti di rilevazione di customer satisfaction (questionari di gradimento, ecc) Relazione della Direzione.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
		generate dalla segnalazione dell'utenza.		Analisi modulistica di controllo N C .
Risultanze ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Relazione della Direzione. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
Risultanze ex-post	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Relazione della Direzione. Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM

Legenda: NC = Non Conformità, CdQ == Carta della Qualità

LIVELLO PREVENTIVO

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

QUOTA GROUP srl prevede una metodologia specifica, un'apposita procedura, e strumenti operativi ad hoc che definiscono le modalità di gestione e controllo della conformità delle attività espletate e delle osservazioni/reclami da parte dei soggetti in formazione e dei committenti e beneficiari in genere.

La stessa procedura definisce le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive, preventive e di miglioramento continuo, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

Qualsiasi reclamo trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

L'adozione del documento - Carta della Qualità, comporta l'impegno di QUOTA GROUP srl a:

- verificare il rispetto degli standard indicati
- riscontrare il grado di soddisfazione degli utenti
- rispettare le normative
- gestire i corsi in termini di efficacia ed efficienza

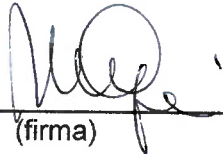
il tutto avvalendosi di una struttura tecnico direttiva, responsabile del coordinamento e della gestione dei corsi, appositamente concepita nell'ambito del sistema qualità aziendale.



CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione della Direzione
20/10/2020

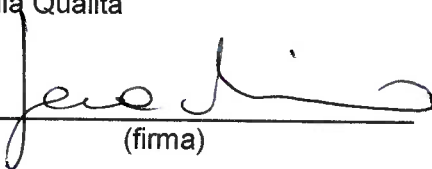
Il presidente MAURA GAONI



(firma)

Validazione del Responsabile del Processo di gestione della Qualità
20/10/2020

Il Responsabile Qualità NINNO SARA



(firma)

MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La diffusione della Carta della Qualità di QUOTA GROUP srl è regolamentata come segue. Al fine di una massima pubblicità preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà data in presa visione al momento della partecipazione all'attività formativa; nel modulo utilizzato per la raccolta dei dati anagrafici è stata predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente; lo stesso scopo sarà raggiunto attraverso una esplicitazione in fase di sottoscrizione di convenzioni / protocolli d'intesa / partnership. Nel caso di formazione in aula virtuale, sarà comunicato a tutti i soggetti coinvolti il link del sito web della società dove sarà sempre disponibile alla visione la Carta della Qualità aggiornata all'ultima revisione.

La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata nel sito internet al fine di darne ampia diffusione.

La Carta della Qualità viene consegnata al personale docente e non docente insieme alla documentazione relativa al nostro SGQ.

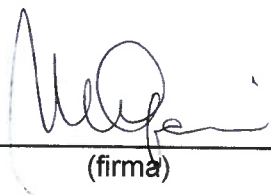


MODALITÀ' DI REVISIONE PERIODICA

La revisione della Carta della Qualità di QUOTA GROUP srl, avviene con cadenza biennale, sotto la responsabilità del Presidente e del Responsabile della Qualità, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti dei dati raccolti periodicamente e che trovano sintesi nella Relazione di Riesame della Direzione Generale che viene effettuata ogni anno. L'Ente adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Validazione della Direzione
20/10/2020

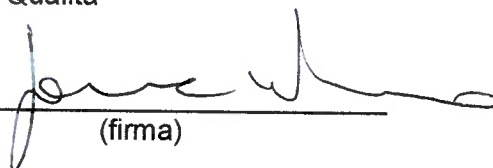
Il presidente MAURA GAONI



(firma)

Validazione del Responsabile del Processo di gestione della Qualità
20/10/2020

Il Responsabile Qualità NINNO SARA



(firma)