

## **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che NEXUS SRL assume nei suoi confronti 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 committenti/beneficiari).

### **1. LIVELLO STRATEGICO**

#### **1.1 Politica della Qualità**

##### **1.1.1 Mission, obiettivi ed impegni**

Obiettivo generale dell’Organizzazione è quello di mantenere e rafforzare una posizione di rilievo sul mercato di riferimento, sia a livello locale che nazionale e internazionale.

A tale scopo l’Organizzazione considera come attività prioritarie:

- lo studio e il monitoraggio degli sviluppi tecnologici e metodologici del settore di riferimento;
- la definizione delle esigenze e delle richieste del cliente: questi è infatti considerato come il punto focale di tutto il proprio sistema di gestione, e la misura del livello di soddisfazione di tutte le sue esigenze (esplicite ed implicite) è giudicato come indice del livello di qualità del servizio erogato.

In relazione agli obiettivi definiti, l’Organizzazione considera come attività prioritaria l’individuazione e predisposizione di tutte le risorse necessarie (umane, tecniche, infrastrutturali) da destinare ad un sistema di gestione di tutti i processi aziendali.

**Vision:** far crescere l’impresa, un team vincente, destinato a creare benefici a chi partecipa al suo interno, ma soprattutto ai propri clienti per moltiplicare il valore e rimanere competitivi nel lungo periodo.

**Mission:** l’intera organizzazione considera ogni commessa un nuovo progetto teso a creare valore per il cliente. Non vendere prodotti o realizzare servizi, ma soddisfare le reali esigenze del cliente attraverso prodotti e servizi.

**Core:** Progetti internazionali, nazionali, regionali, Progetti tecnologici, consulenza e servizi organizzati e formativi.

La politica della Qualità è finalizzata a:

- √ Aumentare il volume di affari, consentendo all'organizzazione di mantenere e rafforzare una posizione di rilievo sul mercato di riferimento, sia a livello locale che nazionale e internazionale
- √ Implementare il numero di clienti/partner, nell'ottica in cui il cliente è anche e soprattutto un partner che permette all'organizzazione di attuare una strategia di rete finalizzata a garantire progetti che costituiscono una risposta adeguata a contesti complessi grazie alla complementarità delle competenze e delle relazioni. Questo obiettivo viene perseguito anche attraverso un processo di comunicazione e scambio tale da fare emergere ogni problematica, nell'ottica dell'orientamento al cliente.
- √ Erogare formazione di qualità, fornendo quindi un servizio sempre adeguato al fabbisogno individuato e all'utenza che ne beneficia, garantendo i risultati didattici e la soddisfazione dell'utenza.
- √ Implementare e gestire il sistema qualità in accordo alla norma ISO 9001:2000, rispettando le esigenze dell'organizzazione e dei suoi clienti.
- √ Garantire l'efficienza delle risorse umane attraverso una mirata selezione in ingresso, un loro adeguato sviluppo supportato dall'affiancamento, dalla formazione e dalle esperienze professionali.

### **1.1.2 Modalità e strumenti**

La pianificazione del sistema qualità aziendale si basa sulla determinazione dei processi (modalità).

La classificazione che ne scaturisce è la seguente:

#### **Processo direzionale**

- definizione di politica qualità ed obiettivi aziendali
- assegnazione delle risorse
- definizione di responsabilità ed autorità
- riesame e miglioramento

**Processi primari**, quelli connessi **direttamente** alla realizzazione della fornitura:

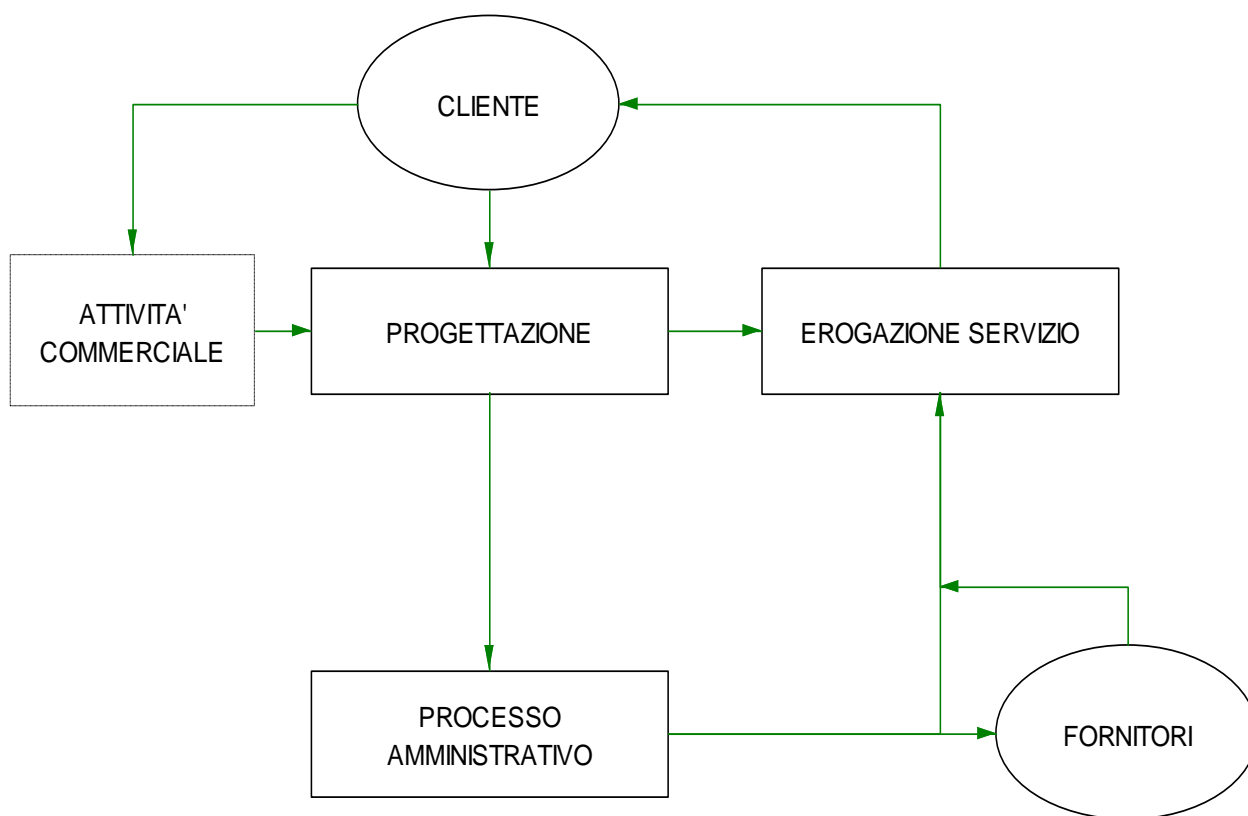
- Attività commerciale e di progettazione
- Gestione Amministrativa
- Erogazione del servizio

**Processi di supporto**, quelli che contribuiscono indirettamente creando le condizioni e/o fornendo i “servizi” interni ai primari:

- Gestione del sistema qualità
- Gestione infrastrutture ed ambiente di lavoro
- Addestramento

Le frecce del diagramma seguente evidenziano collegamento tra i processi di realizzazione del prodotto in relazione agli output di un processo che costituiscono gli input del/i processo/i collegati.

La logica di impostazione aziendale è quella di “**cliente-fornitore**” interno individuato per ciascun processo primario, secondo cui ogni processo ha un fornitore ed un cliente, sia esso interno o esterno.



## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **2.1 Informazioni generali sui servizi offerti**

#### **2.1.1 Aree di attività**

Le attività svolte dalla Nexus srl, agenzia formativa accreditata nella Regione Abruzzo per la Formazione Superiore e Formazione Continua, sono tutte quelle necessarie affinché l'agenzia stessa possa acquisire commesse in ambito formativo e gestire tutto il processo relativo all'erogazione del servizio, compresi i processi di supporto.

Le commesse vengono acquisite sia attraverso partecipazione a bandi pubblici che come fornitori di Enti titolari di attività finanziate da fondi pubblici, quindi aggiudicati di bandi. Inoltre le attività possono essere acquisite direttamente da strutture private che utilizzano fondi propri.

L'attività di erogazione comprende il servizio formativo tradizionale, ovvero svolto in aula con docenti e allievi compresenti, nonché utilizzando una metodologia formativa innovativa, l'e-learning, Questo comporta l'utilizzo di una piattaforma on line che permette la condivisione di strumenti, risorse e la realizzazione dell'interattività tra gli utenti e di materiali didattici adeguatamente predisposti.

Inoltre l'attività quando è finanziata direttamente o fornita a titolari di attività finanziata, deve essere svolta secondo norme e procedure codificate dalla normativa.

Soltanto nel caso in cui venga svolta attività formativa, tradizionale e/o innovativa per soggetti che la finanziano con fondi propri, tale attività ha come riferimento esclusivamente il SQ Nexus.

Nella logica della politica della qualità della Nexus Srl, vengono realizzati prodotti e servizi quali:

- ◆ Progettazione e gestione di iniziative e programmi europei finalizzati a sostegno delle Politiche Attive del Lavoro
- ◆ Progettazione e realizzazione di sistemi per la gestione e rafforzamento delle competenze aziendali
- ◆ studio e analisi delle nuove metodologie didattiche e dei nuovi strumenti tecnologici specifici della Società dell'Informazione;
- ◆ progettazione e realizzazione di soluzioni integrate per una Formazione innovativa;
- ◆ Erogazione d'attività di formazione continua in Open Learning.

## **NEXUS** è:

- Presente in Italia dal 1991,
- Partner d'innovazione di numerosi Enti e Aziende italiane,
- Partner in consorzi europei di Ricerca e Sviluppo Tecnologico.
- Azienda certificata ISO 9001 nel settore di Accreditamento (Classificazione EA-37)

### **2.1.2 Dotazione di risorse professionali**

La NEXUS s.r.l. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La NEXUS s.r.l. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la NEXUS s.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

**NEXUS**, inoltre, si è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza e completezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema Qualità. Tale struttura organizzativa comprende la **Direzione**, Gruppi di Lavoro permanenti e temporanei o a progetto (vedi punto 6).

### **2.1.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la NEXUS s.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

La sede dispone, di un'aula per la didattica ordinaria, di 1 aula multimediale in grado di ospitare sino a 20 utenti, con adeguata strumentazione tecnologica

(PC, stampante, videoproiettore, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili) e collegamenti in rete locale Intranet e connessioni Internet.

#### **2.1.4 GESTIONE INFRASTRUTTURE E AMBIENTI DI LAVORO**

Gli obiettivi di questo processo sono essenzialmente:

- garantire la funzionalità di impianti ed attrezzature permettendo l'erogazione del servizio
- preservare il capitale aziendale da eccessivo logorio dovuto a scarsa manutenzione e cattivo utilizzo
- creare le condizioni dell'ambiente di lavoro che comprendono fattori fisici, ambientali ed altri fattori utili per la sicurezza del personale impiegato nelle attività e per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto.

Le attività di manutenzione e di verifica della funzionalità sono affidate al Team Manager D, è quello di svolgere tutte le attività pianificate e straordinarie di manutenzione e verifica di attrezzature, strumentazioni, impianti ed infrastrutture aziendali.

Sono sottoposti a verifica:

- personal computer,
- stampanti,
- rete aziendale,
- fotocopiatrici,
- impianti di condizionamento ed estintori

Qualora a seguito di tali verifiche si riscontri che la strumentazione utilizzata è fuori controllo, il responsabile designato provvede a ripristinare la funzionalità dell'apparecchiatura medesima e ad individuare i prodotti coinvolti per sottoporli a nuova verifica. Le attività di manutenzione sono documentate.

Per quanto riguarda la sicurezza degli utenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

#### **2.1.5 D.Lgs. 81/08**

La NEXUS srl rispetta, là dove applicabile, tutte le prescrizioni del D.Lgs. 81/08 e succ. mod., per la sicurezza e l'igiene dei luoghi di lavoro, attraverso

le quali l'Organizzazione controlla l'adeguatezza degli ambienti nei quali ha svolgimento la propria attività.

Per la sicurezza degli utenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Nei locali dove si svolgono i corsi di formazione sono state effettuate tutte le valutazioni dei rischi che il personale dipendente e gli allievi della scuola possono correre (rischio incendio, rischio rumore, rischio chimico, ecc.), e sono state di conseguenza adottate tutte le relative misure di prevenzione e protezione necessarie.

L'ambiente di lavoro del personale amministrativo è adeguato e confortevole. Esiste negli uffici, un sistema di climatizzazione che garantisce temperature calde in inverno e fresche in estate. Le postazioni di lavoro sono studiate per ottenere una adeguata illuminazione, ed i computer sono tutti dotati di schermi a bassa radiazione; le sedie sono strutturate per offrire la migliore posizione ergonomica.

La NEXUS SRL si impegna ad informare gli utenti dei propri servizi, contestualmente alla Carta, della 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

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la NEXUS s.r.l. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nell'utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità** - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** - criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità che la NEXUS s.r.l. si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica** - modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

| <b>Attività</b>   | <b>Fattori di qualità</b>   | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard di qualità</b>  | <b>Strumenti di verifica</b>  |
|---|---|--|---|---|
| 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. 5 definiti come tempo target della risposta                 | Verifica delle mail di risposta per la formazione a distanza,<br>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva |
| Gestione dell'attività formativa.                                     | Flessibilità organizzativa e gestionale                               | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive. | Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta                | Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva  |
| Gestione degli approvvigionamenti,selezioni e e valutazione fornitori | Adeguatezza oggetti fornitura, tempi di fornitura, preventivi         | Valutazione positiva ottenuta dall'analisi dei fattori di qualità  | Parere positivo sull'analisi della valutazione dei fattori di qualità | Scheda Valutazione Fornitore  |
| Gestione e valutazione del personale dei docenti                      | Preparazione e professionalità dei docenti                            | Valutazione positiva sulla base dei questionari di gradimento dell'utenza  | Livello di soddisfazione espresso nei questionari di gradimento       | Valutazione Curriculum Vitae Docenti  |

|                                   |  |   |  |  |
|-----------------------------------|--|---|--|--|
| Gestione dell'attività formativa. | Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante. | Adeguate diffusione della Carta della Qualità             | Visione della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.                    | Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. |
| Risultanze ex-post.               | Soddisfazione dei partecipanti   | Valutazione positiva espressa tramite questionario        | Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 70/100  | Questionari di Gradimento.                       |
| 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 | Prove finali di ogni corso.                      |
| Risultanze ex-post.               | Controllo gestione economica   | Confronto costi previsti con i costi effettivi            | Coincidenza costi previsti con i costi effettivi                                 | Valutazione Economico finanziaria                |

## **4. LIVELLO PREVENTIVO**

### **4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti**

La NEXUS s.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La NEXUS s.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo:

NEXUS SRL Strada Vicinale Torretta, sn – 65128 Pescara

→ per **fax** al n° 085 4315269

→ per **e-mail** all'indirizzo [nexus@uditemi.it](mailto:nexus@uditemi.it)

→ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la NEXUS s.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## **5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Nexus Srl, si impegna a diffondere la presente Carta della Qualità nei seguenti modi:

- ❖ Affissione nella sede dell'ente
- ❖ Pubblicazione sul sito web: [www.uditemi.it](http://www.uditemi.it)

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata in ogni aggiornamento dalla Direzione dal Responsabile Gestione Qualità.

## **6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **PRESIDENTE CDA**

- Rappresenta legalmente l'azienda.
- Sottoscrive la Politica Qualità approvata dal CdA

### **DIRETTORE**

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio,
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative,
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio,
- Gestisce relazioni e accordi con la committenza,
- Valuta e si occupa dello sviluppo delle risorse umane,
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali,
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura,
- Gestisce la qualità inerente tutti i processi.

### **RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICA-AMMINISTRATIVA**

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi,
- Effettua il controllo economico,
- Effettua la rendicontazione delle spese
- Realizza la gestione amministrativa del personale,
- Gestisce la qualità in relazione al processo.

**RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI**

- Effettua la lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale,
- Effettua la rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo,
- Definisce la strategia formativa,
- Gestisce relazioni e accordi con la committenza,
- Gestisce la qualità inerente al processo.

**RESPONSABILE PROGETTAZIONE**

- Effettua la progettazione di massima di un'azione corsuale,
- Realizza la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale,
- Realizza la progettazione di un intervento individualizzato
- Gestisce la qualità inerente al processo.

**RESPONSABILE EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione,
- Gestisce relazioni e accordi con la committenza,
- Effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi,
- Valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento,
- Gestisce la qualità inerente al processo.

**TUTOR**

- Anima e facilita l'apprendimento individuale e di gruppo
- Progetta e realizza stage, tirocini formativi e di orientamento,
- Analizza i bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo,
- Gestisce relazioni con le imprese, Centri per l'Impiego, istituzioni e attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

**DOCENTE**

- Effettua la progettazione di dettaglio di singole azioni e sessioni di formazione,
- Eroga la formazione,
- Monitora e valuta gli apprendimenti.

## **7. UTENZE SPECIALI**

La NEXUS Srl adotta tutte le misure logistico-organizzative che agevolano l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve presterà la massima collaborazione a questo scopo.

Inoltre per le utenze speciali, Nexus Srl prevede contatti periodici con i servizi sociali.

Pescara, 22/05/2010

Il Rappresentante Legale  
Dott. Roberto Vione

Il Responsabile dell'Agazia Formativa  
Dott.ssa Paola Vione