



# Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

ANNO 2022



## Indice dei contenuti

### PREMESSA

#### 1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ

1.2. MISSION

1.3. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI

AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

#### 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1. AREE DI ATTIVITÀ

2.2. SERVIZI AREA ORIENTAMENTO

2.3. RISORSE PROFESSIONALI

2.4. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

2.5. DICHIARAZIONI DI IMPEGNO

#### 3. LIVELLO OPERATIVO

#### 4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

#### 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

#### 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

---

## PREMESSA

La presente "Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" descrive il Sistema Qualità implementato nella Struttura.

la Insight&Co. si avvale di consulenti e professionisti che hanno maturato una lunga esperienza nella progettazione e gestione di attività formative, in grado di seguire il cliente dall'analisi dei fabbisogni formativi fino alla rendicontazione finale delle spese. La società è certificata qualità UNI EN ISO 9001: 2015, dal 2011 inoltre ha ottenuto l'accreditamento come ente erogatore presso i fondi Forma.Temp. In tale settore organizza ed eroga i corsi di formazione finanziati dal fondo per conto delle agenzie di lavoro interinali e si propone sul mercato con corsi mirati alla formazione di disoccupati ed alla qualificazione e riqualificazione degli addetti di aziende di produzione e di servizi, con percorsi formativi personalizzati.

E' nostro obiettivo principale soddisfare, attraverso risposte di eccellenza, le esigenze di carattere formativo mirate allo sviluppo del mercato del lavoro per:

- Aziende: rispondendo alla necessità di disporre, in tempi relativamente brevi, di risorse già formate e operative.
- Lavoratori: garantendo il livello di formazione adeguato alle richieste del mercato del lavoro.
- Giovani disoccupati: garantendo, attraverso una formazione finanziata, la loro qualificazione per l'ingresso nel mercato del lavoro.
- Categorie svantaggiate: per colmare ove possibile gli svantaggi e consentire l'inserimento nel mondo del lavoro.
- Provvedere all'orientamento e alla formazione professionale, culturale e civica dei lavoratori di tutte le categorie.

La presente Carta di Qualità descrive, documenta e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda e i rapporti con i Committenti/beneficiari, al fine di rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

La Carta Qualità è voluta dalla Direzione come strumento che:

- 
- consenta a tutte le Risorse a tutti i livelli di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità;
  - rappresenti il Sistema di Gestione per la Qualità operante in Azienda ed è vincolante per tutte le risorse che concorrono nella realizzazione dei prodotti e servizi.
  - consenta di migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento.



### 1.1. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Insight&co. s.r.l. punta al proprio sviluppo cercando di soddisfare al meglio le esigenze del mercato e di trovare un punto di equilibrio tra l'efficienza e la qualità. Per fare ciò cercherà di utilizzare al meglio le risorse disponibili, di lavorare con metodo e nello stesso tempo di cercare di realizzare nel migliore dei modi le aspettative del cliente in ordine di prezzo, assistenza, tempi di consegna, ecc. Sarà necessario in ogni modo cercare di individuare il giusto equilibrio tra prestazione e prezzo in funzione dei prodotti. La Direzione Generale persegue una moderna gestione della Qualità, puntando a una ottimale organizzazione delle risorse, per raggiungere e mantenere nel tempo il suo scopo principale: la massima soddisfazione del cliente (Insight&Co s.r.l. = full customer satisfaction).

Per questo si impegna a istituire e, soprattutto, mantenere un Sistema di Qualità in accordo alle norme UNI EN ISO 9001: edizione 2015 a garanzia di continuità delle azioni atte a migliorare le prestazioni dell'Azienda, nel rispetto delle normative vigenti e reperendo le risorse ed i mezzi all'uopo necessari.

Gli obiettivi prefissati dalla Direzione sono resi noti al personale con cadenza almeno annuale, prima dell'inizio dell'esercizio a cui si riferiscono; allo stesso tempo viene instaurato un rapporto di collaborazione con i fornitori, finalizzato al miglioramento continuo della qualità nelle forniture; viene creata una rete di controlli durante tutto il processo di gestione della commessa atta a garantire che il servizio offerto rispecchi esattamente le esigenze del cliente.

Per il raggiungimento dei livelli di Qualità previsti, il personale della Insight&Co s.r.l. rispetterà ed attuerà le direttive definite dalla Direzione Generale, ciascuno per le proprie competenze e responsabilità stabilite nell'ambito del Sistema di Qualità.

La società è **certificata per la gestione della qualità** in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 dalla ICIM con certificato n. 5323/3 dal 02/09/2010.



## 1.2. MISSION

La mission aziendale si propone in maniera principale di:

- incentrare l'attività formativa sulle effettive richieste del mercato del lavoro onde poter assicurare un concreto inserimento lavorativo;
- organizzare attività di alternanza di formazione /lavoro mediante sinergie con aziende e imprese;
- incentivare la formazione degli apprendisti mirata alla specializzazione sulle innovazioni tecnologiche e/o al proseguimento degli studi superiori/ universitari;
- privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche e/o organizzazioni, e delle realtà socio economiche del territorio;
- rendere maggiormente efficiente ed efficace l'attività di orientamento e di personalizzazione dei percorsi, sia per l'offerta di formazione continua che di formazione superiore;
- contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane e offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale;
- rafforzare e accrescere i rapporti e gli interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria;
- potenziare in maniera continuativa gli strumenti informatici interni;
- aumentare la professionalità del personale interno attraverso una continua formazione nei settori di principale interesse e sviluppo;
- controllare i servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- misurare il grado di soddisfazione del Cliente (persona o ente del quale vengono presi in considerazione i requisiti e nei confronti del quale viene formulata l'offerta dei servizi) e dell'utente finale (persona che beneficia dei servizi erogati e, quindi,

---

destinatario finale degli stessi) attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;

- rendere il più possibile trasparente le caratteristiche delle singole offerte formative, con indicazione esplicita degli impegni che la Insight&Co srl assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
- monitorare continuamente i propri processi organizzativi e i risultati ottenuti dai diversi interventi;
- sviluppare attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- ridurre i costi derivanti dalla non qualità.



### 1.3. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

La Direzione Generale evidenzia il suo impegno nello sviluppo e miglioramento continuo della efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ):

- segnalando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli di legge;
- stabilendo la politica della qualità;
- assicurando che siano fissati gli obiettivi per la qualità;
- definendo un assetto organizzativo basato sul decentramento e la responsabilità per processi;
- effettuando i riesami del SGQ da parte della Direzione;
- assicurando un'adeguata disponibilità delle risorse;
- attuando un sistema di valutazione del personale in termini di valutazione delle competenze e della qualità delle stesse;
- attuando attività formative a sostegno del cambiamento.

Figura 1: Come la Direzione della INSIGHT&CO vede il SGQ

Sistema di gestione aziendale		
Politica della Qualità		
Individuazione delle necessità dei clienti attuali e potenziali		
Conformità alle aspettative del cliente	Valorizzazione della persona umana	
Gestione controllata dei processi	Valorizzazione del tessuto di fornitura	
Gestione sicurezza	Soddisfazione delle altre parti interessate	Gestione ambientale
Ottimizzazione dei costi	Misura e controllo dei risultati	
Miglioramento continuo efficienza ed efficacia		



---

La Politica per la Qualità stabilita dalla DG considera gli obiettivi e l'impegno al miglioramento continuativo dell'efficacia del SGQ e tiene conto sia delle esigenze dell'azienda che delle aspettative dei Clienti.

La politica della qualità è diffusa a tutto il personale tramite incontri specifici ed affissione in bacheche.

Ogni responsabile di funzione assicura, con una costante opera di sensibilizzazione e supervisione, che la politica e gli obiettivi per la qualità siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell'organizzazione. In particolare l'attuazione viene verificata attraverso l'analisi dell'andamento dei principali indicatori della qualità e l'esame dei risultati delle verifiche ispettive interne. La politica viene riesaminata in occasione dei riesami della Direzione per accettarne la continua idoneità.

Di seguito si riporta il testo integrale della politica della qualità emessa dalla DG nel modulo 19\_POQU del sistema di Qualità certificato:



## **POLITICA PER LA QUALITA'**

*La Insight & Co srl si impegna ad operare e mantenere un Sistema di Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001: edizione 2015 e successive modificazioni nel rispetto dei seguenti principi di carattere strategico.*

### ***Orientamento al Cliente***

*Poniamo le aspettative dei nostri Clienti interni ed esterni al centro delle nostre attività. La soddisfazione e la fedeltà del Cliente alla nostra impresa e ai nostri servizi, sono gli indicatori principali del nostro successo.*

### ***Orientamento al risultato***

*Per Insight & Co srl offrire un servizio di qualità e mantenere un posizionamento elevato di mercato è la chiave per ottenere in modo duraturo risultati aziendali eccellenti, frutto di una costante attenzione alle esigenze del Cliente, dei Dipendenti, delle Collaboratrici, dei Collaboratori, dei Fornitori, dei Concessionari e dei Service Partner.*

### ***Management e coerenza negli obiettivi***

*Operiamo in modo strutturato e sistematico, in sintonia tra i reparti e le singole professionalità coinvolte.*

*Raggiungiamo prestazioni eccellenti mediante il riconoscimento della qualità quale linea guida manageriale e con l'impegno del nostro Management, dei Dipendenti e di tutti i Collaboratori.*

### ***Management orientato ai processi***

*La coerenza nell'orientamento ai processi e la valutazione dei processi ci assicura il rapido raggiungimento degli obiettivi mediante un ottimale impiego di risorse. Le decisioni vengono prese sulla base di fatti e indirizzi strategici.*

### ***Crescita e partecipazione del Personale***

*Ognuno di noi determina la qualità e il successo delle proprie prestazioni. Dipendenti e collaboratori partecipano attivamente e sono in grado di operare in piena autonomia e responsabilità. Il personale è coinvolto nella crescita aziendale e periodicamente informato ed aggiornato sugli obiettivi da perseguire e sui risultati ottenuti.*

---

### *Apprendimento continuo, innovazione e miglioramento*

*Attraverso la creatività e l'apprendimento, i Dipendenti, le Collaboratrici e i Collaboratori accrescono in modo continuo le loro competenze. Il nostro processo di miglioramento continuo si fonda sia sull'impiego di metodologie mirate che sullo scambio efficace delle conoscenze.*

### *Creazione di partnership*

*La concreta e duratura partnership con i nostri Fornitori, Concessionari e Service Partner, ci assicura servizi di qualità sempre crescenti e rapporti commerciali affidabili caratterizzati da una costante reciprocità d'intenti. La politica di rete e lo scambio continuo di esperienze è il principio fondamentale del nostro modo di lavorare.*

### *Salute e sicurezza*

*La salvaguardia della salute e la sicurezza dei lavoratori costituiscono valore primario, impegno assiduo e componente costante della nostra missione. L'attuazione di tali principi avviene attraverso il costante investimento di risorse, il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'affidabilità dei processi nel rispetto della legislazione dettata in materia.*

*I Dipendenti ed i collaboratori di Insight & Co srl ed in particolare i Dirigenti, i Responsabili e tutti i Preposti per le aree di propria competenza, hanno il compito di vigilare e di accertare periodicamente che i principi e gli impegni sopra indicati siano rispettati. La presente Politica viene diffusa per essere compresa e condivisa da tutte le risorse ed i soggetti che operano per e con Insight & Co srl., essa è resa disponibile a tutte le parti interessate ed è periodicamente riesaminata per assicurarne la continua idoneità.*



### 2.1. AREE DI ATTIVITÀ

Relativamente ai servizi formativi e di orientamento, le attività riguardano:

- *Formazione Superiore*: comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, e per gli apprendisti
- *Formazione Continua* destinati a soggetti occupati, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti. Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un 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 (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie, programma GOL); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.
- *Formazione speciale*: Rientrano nell'ambito delle "utenze speciali" gli interventi di formazione rivolti a:
  - a) disabili fisici, psichici e sensoriali;
  - b) detenuti ed ex-detenuti;
  - c) minori a rischio e minori in ristrettezza;
  - d) tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcoolisti ed ex-alcoolisti;

- 
- e) immigrati;
  - f) nomadi;
  - g) soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani;
  - h) tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

Per questi Insight&Co srl applica un programma di intervento con diversi centri sociali ed enti operanti nel settore al fine di analizzare le esigenze individuali e orientare il soggetto sia nella scelta dell'intervento formativo che dell'ambito lavorativo più adeguato.

Per le suddette macro tipologie i settori d'intervento sono:

- Agriturismo
- Agenzie e uffici turistici
- Segreteria addetti uffici
- Lingue estere
- Sicurezza aziendale
- Marketing
- Aree tecnologiche e applicazioni
- Informatica generale e di base, introduzione all'informatica
- Servizi sociali e sanitari
- Servizi educativi



## 2.2. SERVIZI AREA ORIENTAMENTO

Insight&Co. srl, nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi orientativi di informazione-formazione-consulenza, mettendo a disposizione le necessarie risorse umane e materiali, in particolare:

- Banche dati dei percorsi formativi e scolastici
- Banche dati di repertori dei profili professionali
- Banche dati sulle opportunità lavorative

Le attività di Orientamento si rivolgono a persone adulte e a ragazzi di età superiore ai diciotto anni: disoccupati, inoccupati, occupati, migranti e diversamente abili. Tali servizi vengono rivolti anche agli immigrati comunitari ed extracomunitari, muniti di regolare permesso di soggiorno.

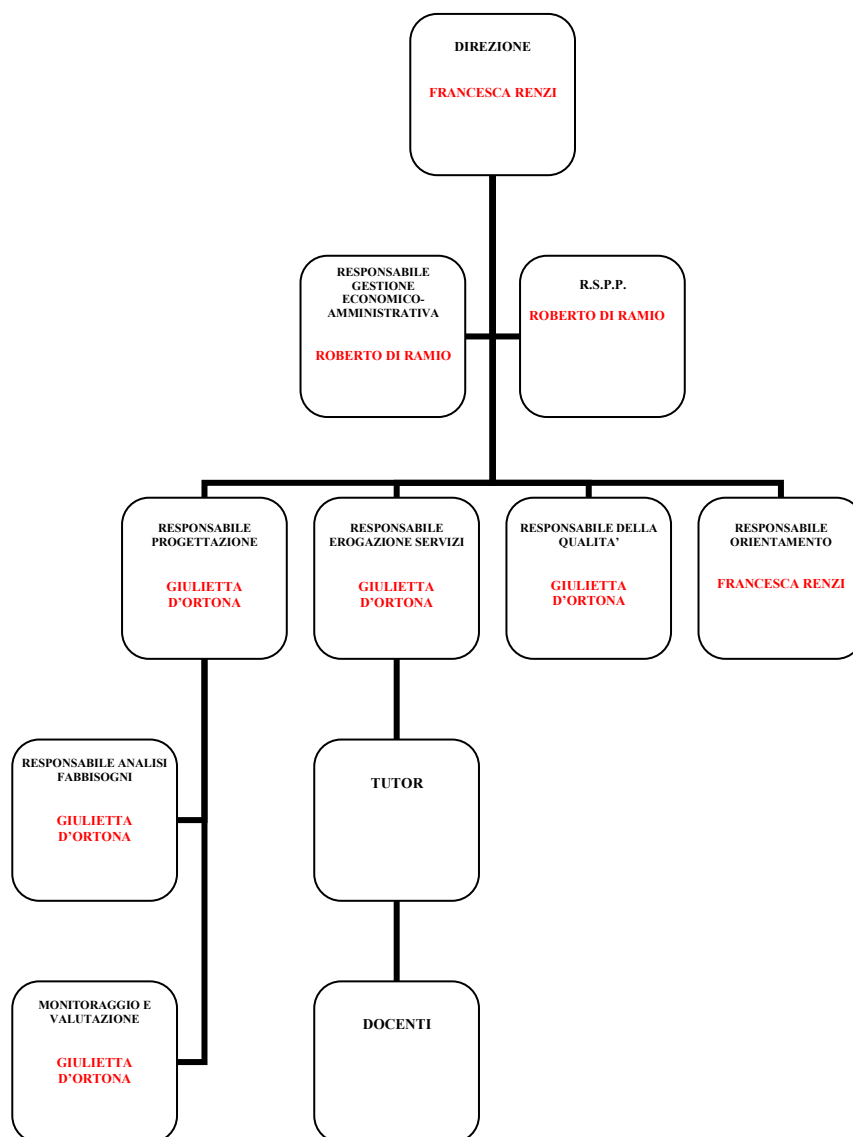
La Sede Operativa rappresenta un luogo di incontro e un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio, essa mantiene contatti periodici con: 1) le aziende del territorio e le associazioni di categoria per la formazione continua dei lavoratori; 2) i servizi sociali dei Comuni per l'inclusione sociale delle utenze svantaggiate; 3) i Centri per l'Impiego delle Province abruzzesi per quanto riguarda il lavoro e la formazione dei giovani e dei disoccupati/inoccupati.



### 2.3. RISORSE PROFESSIONALI

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, Insight&Co srl si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi di formazione, di professionisti ed esperti nelle varie tematiche di riferimento che possono essere docenti universitari e non, insegnanti, consulenti, periti, tecnici, mediatori linguistici e culturali, tutors d'aula e di stage. Le varie categorie di professionisti collaborano in forma occasionale o continuativa con l'ente, e sono selezionati in base alla competenza e alle esperienze professionali maturate. Le prestazioni dei docenti sono monitorate in itinere ed alla fine di ogni processo formativo, attraverso questionari di valutazione e soddisfazione per la verifica dei requisiti base della formazione (rapporti con i discenti, chiarezza, puntualità, cordialità, disponibilità, etc). Per lo svolgimento di tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, coordinamento, segreteria, amministrazione, orientamento), Insight&Co srl si avvale di personale interno o esterno, in relazione alle specifiche esigenze, valutate singolarmente in base alle necessità.

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma



La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'organigramma.

Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accredimento della Sede Formativa che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

L'organico coinvolto nel lavoro di analisi, progettazione, esecuzione e valutazione degli interventi formativi è costituito da professionalità riconosciute, ciascuna specificamente qualificata in ordine alle fase del procedimento di erogazione dei servizi a cui è preposta.

Il lavoro della società, nell'ambito della formazione professionale, si sviluppa attraverso le seguenti fasi:



- 
1. RILEVAMENTO DEL FABBISOGNO FORMATIVO
  2. COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
  3. REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
  4. VALUTAZIONE DEL PROGETTO DI FORMAZIONE

Il lavoro di équipe consta di periodici e costanti appuntamenti, brainstorming e riunioni di verifica, confronto e valutazione del lavoro in atto e svolto.

L'impegno di ciascun gruppo si concretizza, inoltre, nella documentazione di ogni fase del procedimento, il cui prodotto viene classificato, catalogato e raccolto nella sede della società.



#### 2.4. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

La Insight&Co. srl dispone di un'apposita sede per l'erogazione dei corsi di formazione, sita in Via G. D'Annunzio 350, – PESCARA, dove sono garantite le condizioni idonee per l'esecuzione delle attività che consentono la realizzazione del servizio anche in base a quanto prescritto dal D.Lgs. 81/08.

Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati. Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici.

Nello specifico, la vasta struttura dispone di locali dedicati alla formazione:

- *Aula didattica* dotata di 1 lavagna a fogli mobili, N.1 schermo con videoproiettore e connessione wireless a Internet;
- *Aula di informatica*, dotata di 20 postazioni e n. 15 pc per ospitare n. 20 utenti, uno schermo con videoproiettore, connessione wireless a Internet
- *Segreteria*, dotata di 4 personal computer e una stampante multifunzione
- *Locali dedicati*:
  - accoglienza
  - orientamento
  - consultazione banche dati (n.2 pc)

---

## Risorse telematiche

Insight&Co srl, dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:

- Accesso centralizzato ad Internet
- Indirizzo di posta elettronica
- Sito web
- Pagina fb, Instagram e LinkedIn



### 2.5. DICHIARAZIONI DI IMPEGNO

Insight&Co srl si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente, pagina fb e Instagram
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

---

### 3. LIVELLO OPERATIVO

La INSIGHT&CO pianifica l'erogazione dei servizi e le attività di controllo, al fine di attuare un efficace sistema di prevenzione, tale da scongiurare il rischio di determinare l'insoddisfazione dei clienti.

La pianificazione generale della qualità della INSIGHT&CO è data dal presente manuale, dalle istruzioni operative, poiché la INSIGHT&CO applica le stesse procedure di sistema per ogni commessa come previsto dal Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001: 2015.

La pianificazione dettagliata è costituita dal programma delle commesse, che traspone le operazioni e le completa con la precisa definizione delle fasi necessarie e della tempistica di esecuzione.

Si precisa che già in fase di offerta viene predisposta un'analisi critica delle richieste del Cliente per stabilire l'esigenza di processi o risorse specifiche per la commessa e le tempistiche richieste, analisi condotta in riferimento ai dati storici a disposizione dell'azienda ed alle risorse disponibili.

Tabella ATTIVITÀ- FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

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
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
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.
Gestione Ambito Orientamento	Chiarezza e completezza dell'attività di orientamento	Numero di soggetti che hanno richiesto il servizio	Numero incontri effettuati per ciascun utente	Schede di incontro con i soggetti che hanno usufruito del Servizio
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.

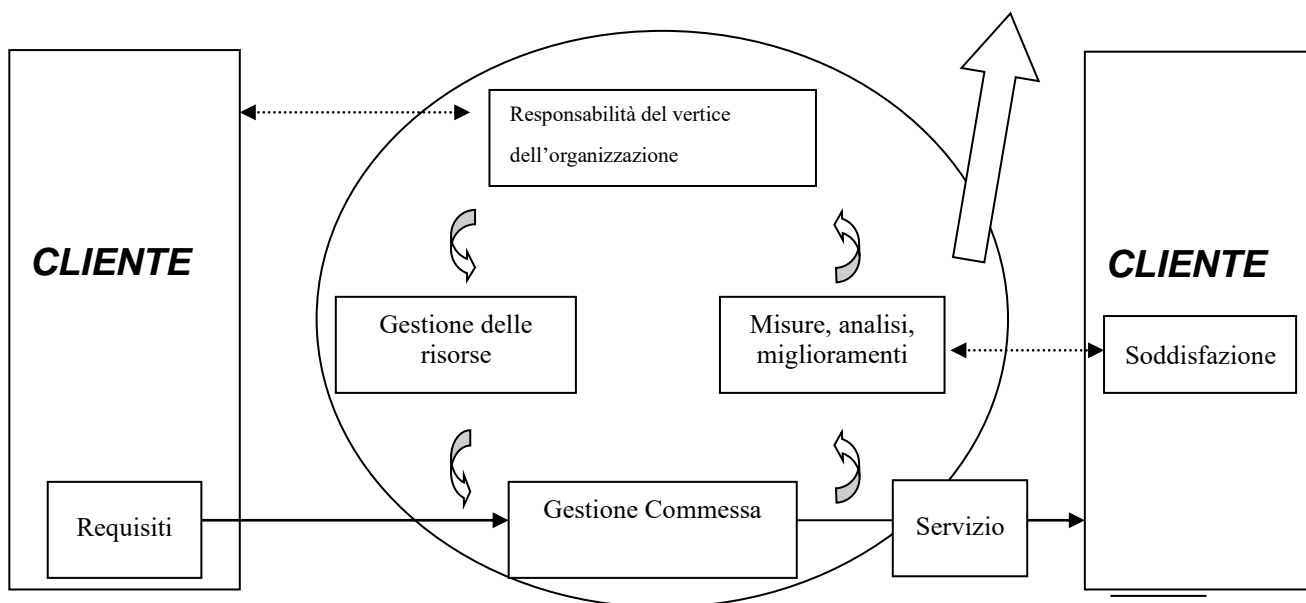
Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

## 4. LIVELLO PREVENTIVO

### 4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

La INSIGHT&CO per assicurare la conformità dei propri prodotti/servizi e ottenere i miglioramenti, ha pianificato sia le misurazioni e i monitoraggi da effettuare, sia la “gestione delle non conformità”, sia le modalità di analisi dei dati e per realizzare il miglioramento, così come rispettivamente descritto ai punti 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5.

#### MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'



*La nostra metodologia per il miglioramento continuo.*



## 4.1 MONITORAGGI E MISURAZIONI

### 4.1.1 Soddisfazione del Cliente

Se è vero che ciò che generano le aziende non è tanto il servizio, quanto il valore che il cliente, soggetto più importante del proprio lavoro, è disposto a pagare, è unicamente la qualità del servizio così come percepita dal cliente, che porta al profitto.

La costante e puntuale rilevazione del grado di soddisfazione del cliente genera diversi vantaggi:

- il cliente riceve un segnale di interesse nei suoi confronti;
- l'azienda individua aree carenti della propria prestazione;
- l'azienda dispone di elementi utili per motivare i diversi settori interni verso azioni di miglioramento.

La INSIGHT&CO per la misurazione della soddisfazione del cliente e delle parti interessate, ha predisposto:

- appositi questionari consegnati ai clienti, destinati ad una valutazione, esprimibile attraverso un giudizio dei principali indicatori della qualità. A compendio di tale attività, è prevista l'esecuzione di interviste e/o visite presso i clienti. Eventuali discordanze con i giudizi attesi vengono chiariti direttamente con il cliente, con la DG e/o il RGQ;
- apposite analisi del fatturato;
- un'accurata gestione dei reclami.

La gestione dei reclami è una fase importante nell'attività di monitoraggio della soddisfazione del cliente, poiché i reclami rappresentano condizioni di disagio per il cliente e di potenziale danno di immagine per l'azienda. Inoltre, tale attività permette di inquadrare l'operato dell'azienda in relazione:

- alla capacità tecnica raggiunta;
- al grado di soddisfazione delle aspettative del cliente;
- alla qualità delle informazioni fornite al cliente.
-



#### 4.1.2 Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive interne sono preventivamente pianificate, in conformità ai seguenti criteri:

- requisiti della norma UNI EN ISO 9001: edizione 2015 e prescrizioni del sistema qualità aziendale;
- complessità delle attività da tenere sotto controllo;
- eventuali modifiche significative apportate alle attività del sistema qualità;
- risultati di precedenti Verifiche Ispettive.

Si precisa che la INSIGHT&CO predispone anche Verifiche ispettive non pianificate, la cui necessità è legata a particolari situazioni verificatesi durante le normali attività: anche se non presenti nella pianificazione, queste sono gestite in conformità a quanto precedentemente descritto.



#### 4.1.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Il sistema qualità è applicato da tutta la struttura organizzativa che, attraverso un'adeguata formazione, è messa in condizione di avere una chiara visione globale di quali siano gli obiettivi fissati, e la completa comprensione delle proprie responsabilità.

Tutte le componenti del Sistema Qualità sono state e saranno costantemente sviluppate e aggiornate, secondo le esigenze di conoscenza e dettaglio necessarie al personale aziendale.

Il Sistema Qualità è gestito e reso operante dal RGQ: egli ha la responsabilità di verificare tutte le fasi dell'attività aziendale, in collaborazione diretta con l'intera organizzazione, per garantire il rispetto dei requisiti specificati nel presente Manuale. È altresì incaricato di coordinare le attività e la gestione del Sistema Qualità, sino alla definitiva approvazione e verifica di non conflittualità delle stesse, oltre che di promuovere la diffusione delle informazioni sulla Qualità a tutto il personale interessato.



---

Il RGQ ha l'autorità di interrompere qualsiasi processo che sia chiaramente "fuori controllo" rispetto a quanto sopra detto.

Il RGQ, attraverso il coordinamento delle attività di verifica ispettiva e delle relative azioni correttive, garantisce la sorveglianza del Sistema, il suo miglioramento e l'aggiornamento costante del Manuale della Qualità e della documentazione correlata. La divulgazione dei risultati dell'attività di riesame del sistema qualità è lo strumento attraverso il quale la Direzione attua il coinvolgimento delle altre funzioni aziendali.

Il sistema di registrazione delle attività della INSIGHT&CO permette di raccogliere tutta una serie d'informazioni inerenti la redditività delle commesse ed il corretto funzionamento del Sistema Qualità aziendale. Queste informazioni opportunamente gestite permettono di:

- monitorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei vari processi;
- individuare situazioni e cause di inefficienza;
- programmare specifici interventi di miglioramento.



#### 4.1.4 Controlli successivi

Data la natura delle attività, i tipi di controllo eseguiti non possono essere sempre individuati in maniera esauriente nella fase di programmazione delle attività (in cui si definiscono i controlli necessari a garantire la minima qualità del servizio erogato), per cui gli operatori e lo stesso Responsabile Gestione Commessa sono autorizzati ad eseguire ulteriori controlli, documentandoli sugli appositi moduli.

Il Responsabile Gestione Commessa deve assicurare la corretta esecuzione dei controlli necessari durante le fasi di lavoro, avendo particolare riguardo affinché siano effettuati e registrati.

In relazione alle fasi di lavorazione i controlli possono essere di tipo:

- Documentale;
- Visivo;
- Parametrico.



## 4.2 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'

Si definisce prodotto non conforme quello che non garantisce, così com'è, il rispetto dei requisiti stabiliti.

Si definisce non conformità di sistema quella che non permette lo svolgimento delle attività nel rispetto delle prescrizioni aziendali.

In maniera rigorosa, per non conformità si intende il non soddisfacimento di un requisito specificato ed in particolare lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche relative alla qualità o di elementi del sistema qualità (cfr. UNI EN ISO 9000: edizione 2015).

L'azienda ritiene che sussista una non conformità quando (lista non esaustiva):

- la documentazione del SQ, le registrazioni e la sua implementazione siano gestite in modo difforme da quanto previsto dalle relative istruzioni (non conformità di sistema);
- il SQ si dimostri carente (non conformità di sistema);
- un fornitore non consegna in tempo utile o consegna materiale diverso da quello ordinato, ma solo se questo provochi ritardi nella programmazione prevista o variazioni nei costi. Se ciò non avviene, deve essere garantita l'identificazione dell'eventuale prodotto non conforme ed il suo trattamento, ma non è necessario provvedere alle attività di registrazione, come di seguito descritte;
- i materiali e/o servizi ricevuti dall'esterno, i servizi erogati presentino difetti o carenze occulte in riferimento ai requisiti di qualità stabiliti.



## 4.3 ANALISI DEI DATI

La INSIGHT&CO raccoglie ed analizza, per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità e per individuare i possibili miglioramenti, diversi dati tra i quali:

- valutazione della conformità dei servizi erogati rispetto ai requisiti stabiliti;

- 
- valutazione del rispetto delle tempistiche fissate;
  - valutazione delle non conformità e delle azioni correttive/preventive adottate;
  - valutazione della qualità del servizio di fornitura;
  - valutazione della soddisfazione del cliente;
  - i dati desunti dal monitoraggio del processo.

Tutte le informazioni ottenute sono analizzate dal RGQ. Gli strumenti di analisi adottati permettono di:

- individuare le cause principali dei problemi;
- proporre, durante l'attività di riesame del Sistema Qualità, programmi di miglioramento alla Direzione Generale.



#### 4.4 MIGLIORAMENTO

Oltre la gestione delle azioni correttive e preventive, gli strumenti adottati per il miglioramento continuo della INSIGHT&CO sono:

- la gestione dei rapporti;
- la gestione delle verifiche ispettive interne;
- le riunioni periodiche;
- l'implementazione di tecniche statistiche di analisi;
- il riesame della Direzione.



##### 4.4.1 Azioni correttive

In prima istanza, nell'ambito di un'efficiente gestione delle non conformità, le azioni di ripristino sono studiate per una rapida soluzione dei problemi, al fine di limitare il più possibile le inefficienze del processo di gestione commessa.

In seconda istanza, prima delle attività di riesame del Sistema Qualità programmate dalla Direzione o in occasione di non conformità particolarmente gravi, il RGQ ed i Responsabili delle funzioni interessate eseguono un'analisi delle cause delle non conformità, per valutare se queste sono imputabili a:

- eventi accidentali (problemi che non sono prevedibili e non hanno ripetitività);

- 
- carenze strutturali.

Per gli eventi accidentali, l'azione correttiva si conclude con le decisioni prese in prima istanza. Al contrario, in caso di carenze strutturali, il RGQ sottopone il problema alla DG, che ne esegue l'analisi approfondita degli aspetti tecnici ed organizzativi, al fine di individuare le opportune azioni correttive utili ad evitare il ripetersi delle non conformità.



#### 4.4.2 Azioni preventive

Le azioni preventive introducono alla gestione del miglioramento della qualità, spostando il baricentro del sistema verso la qualità totale. All'interno della INSIGHT&CO è posta una particolare attenzione alla possibilità di prevenire situazioni che possano creare disagi organizzativi o problemi sui cantieri. Durante tutto il processo di produzione è compito del RGQ garantire che tutte le azioni previste del sistema qualità siano correttamente applicate e monitorarne i risultati. Le fonti di analisi possono essere (lista non esaustiva):

- analisi di Pareto, diagrammi causa/effetto;
- report di verifiche ispettive.

È compito della DG definire le azioni utili alla prevenzione dei problemi in analogia a quanto già previsto per le azioni correttive.

A **garanzia** ed a tutela dei beneficiari e della committenza, la Insight&Co srl si impegna innanzitutto a rispettare ed a conservare le condizioni necessarie per il mantenimento dell'accreditamento regionale come struttura di formazione e mette a disposizione di coloro che usufruiranno dei servizi di formazione una relazione annuale consuntiva di riepilogo e verifica del lavoro svolto.

Il rilevamento, durante tutto il corso del procedimento formativo, delle criticità e delle non conformità avviene – oltre che sulla base dell'attività di monitoraggio dei processi e di feedback – anche attraverso il costante impegno di accompagnamento del tutoring e la messa a disposizione di un Servizio di front-off telefonico ed email.

Il lavoro di individuazione e realizzazione delle azioni correttive che ne consegue, è centrato sulla tempestività, l'efficienza e l'efficacia di ciascuna risposta.

---

Per ciò che riguarda l'effettivo diritto di accesso all'apprendimento di tutti i soggetti, la Insight&Co srl si impegna a garantire, nel caso di progetti relativi ad attività riguardanti persone appartenenti ad **aree** cosiddette **di svantaggio**, il coordinamento con i servizi preposti attraverso incontri periodici.

---

## 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità della Insight&Co srl viene regolamentata come segue:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente documento;
- verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria dell'ente;
- verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;

Attraverso tali canali ed in tempo reale la Carta della Qualità di Insight&Co srl viene diffusa al pubblico, viene revisionata con cadenza annuale attraverso le modalità descritte all'interno del presente documento e sotto la responsabilità del Legale Rappresentante, della Direzione e del Responsabile della Qualità. Le revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

---

## 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Sono definiti nell'organigramma e nel Mansionario qui di seguito riportati, i compiti, le responsabilità, le autorità del personale di Insight&Co. srl. La direzione assicura che tali responsabilità siano rese note all'interno dell'organizzazione mediante affissione dell'organigramma e distribuzione in forma controllata della presente Carta di Qualità.

### Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:

1) il **Direttore** è il responsabile del settore Formazione della Insight&Co. srl. Presidia le seguenti Aree di attività:

- valutare e sviluppare le risorse umane;
- pianificare le opportune azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- realizzare gli interventi formativi ritenuti necessari;
- verificare l'efficacia delle azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (*qualifica*);
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione delle apparecchiature e miglioramento del servizio;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- assicura la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;
- attua gli obiettivi programmati dell'ente;
- sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;

- 
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

2) Il **Responsabile della gestione Economica-Amministrativa** presidia le seguenti Aree di attività:

- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico
- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- svolgere la gestione amministrativa le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- svolgere la gestione amministrativa del personale;
- curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;
- mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

3) Il **Responsabile Analisi dei Fabbisogni** svolge attività di lettura, diagnosi e aggiornamento del settore formazione relativamente ad:

- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione /PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);

Inoltre:

- analizza la rete istituzionale ed operativa;
- analizza la partecipazione a eventi e convegni;
- raccoglie le informazioni ottenute dai clienti;



- 
- raccoglie le informazioni ottenute dai frequentanti le attività formative;
  - svolge l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del territorio;
  - verifica il raggiungimento dei risultati attesi e monitorando gli esiti occupazionali;
  - almeno annualmente registra in un report i dati ottenuti sui fabbisogni formativi;
  - effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
  - collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

4) Il **Responsabile della Progettazione** svolge attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento:

- progetta corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi regionali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi provinciali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi interprofessionali;
- svolgere la progettazione di massima delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione esecutiva delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali;
- progettare percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

5) Il **Responsabile dell'Erogazione dei Servizi** si occupa del Coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le attività di:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- individuare i docenti necessari all'attività corsuale;

- 
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel progetto definire il calendario didattico;
  - gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
  - gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;
  - monitorare le azioni e i programmi;
  - valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
  - occuparsi della pubblicizzazione del corso;
  - effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
  - sviluppare, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;
  - collabora con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

6) Il **Responsabile dell'Orientamento** si occupa di:

- analizzare le competenze individuali;
- effettuare i colloqui con i partecipanti;
- collaborare alla gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- erogare i servizi orientativi;
- collaborare alla progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento;
- mantenere relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, Agenzie per il lavoro, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- collaborare alla progettazione e al coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

La Insight&Co. srl in funzione dei servizi che intende erogare per le **utenze speciali** si impegna a mantenere contatti periodici con i servizi sociali presenti sul territorio regionale in cui la stessa opera

Pescara - Carta aggiornata al 28/02/2022

La Direzione

