



*Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,  
Istruzione e Politiche Sociali  
Servizio Politiche della Transnazionalità, della  
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo*



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

La Carta della Qualità rappresenta lo strumento che l'Associazione SMILE Abruzzo ha scelto al fine di informare i propri clienti ed utenti attuali e potenziali sui servizi offerti, sulle modalità di intervento e sugli standard di qualità dei servizi erogati, ma anche al fine di verificare e monitorare, attraverso un dialogo trasparente con i propri committenti e clienti, che gli impegni assunti siano stati raggiunti.

Tra i servizi orientati all’utenza e alla clientela l'Associazione SMILE Abruzzo propone diverse modalità di valutazione dell'efficacia e della qualità attraverso forme di verifica della customer satisfaction coerentemente con la filosofia di servizio orientata a “vendere” soluzioni, organizzative, metodologiche e formative.

Con la Carta della Qualità l'Associazione SMILE Abruzzo assume nei confronti del sistema dei committenti/beneficiari un impegno volto a garantire la qualità dei servizi formativi e non formativi che verranno erogati, in termini di orientamenti strategici (politica della qualità), organizzativi (ambiti di intervento e struttura organizzativa), operativi (obiettivi e standard di qualità) e preventivi (dispositivi di garanzia verso i committenti/beneficiari).

Lavorare perseguendo la qualità del lavoro e del servizio è un fattore determinante per il successo della struttura, in quanto offre l'opportunità di rivedere l'intero sistema organizzativo e professionale interno ponendo l'accento sui processi organizzativi, sul mantenimento delle competenze.

Le metodologie di qualità da noi adottate non riguardano tanto le verifiche sistematiche di conformità rispetto a standard definiti quanto soprattutto le azioni di monitoraggio dell'intero patrimonio sociale e professionale della struttura e ciò favorisce di conseguenza una capacità di regolarsi sui risultati che i nostri servizi producono per i nostri clienti e beneficiari finali.

La Carta della Qualità costituisce quindi un mezzo di comunicazione in primo luogo ma anche uno strumento di marketing trasparente e consapevole dei fabbisogni dei nostri clienti ed utenti perché è tesa all'analisi dei risultati ed allo sviluppo delle soluzioni proposte nell'ambito di contesti spesso complessi e/o problematici.

Per tale motivo l'Associazione SMILE Abruzzo intende aggiornare periodicamente la Carta della Qualità per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che potranno scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

SMILE Abruzzo nasce nell'Aprile 2000 come sede operativa dell'Associazione SMILE, Agenzia per la Formazione Professionale che ha per fine istituzionale quello di promuovere e realizzare progetti innovativi di carattere o di interesse nazionale, ed alla quale la CGIL Nazionale affida nel 2000 la titolarità delle iniziative di interesse confederale sul terreno della formazione professionale e della politica di sviluppo delle risorse umane. Nello stesso anno l'Associazione SMILE ottiene il riconoscimento della personalità giuridica con DM n° 325/VI/2000.

**Nel luglio 2010 nasce l'Associazione SMILE Abruzzo con propria personalità giuridica, su iniziativa di SMILE Nazionale e della CGIL Abruzzo.**

Come sede operativa decentrata di SMILE prima, e come soggetto facente parte della «Rete SMILE» dopo, SMILE Abruzzo ha operato interventi di formazione professionale, continua e permanente; attività di ricerca economico-sociale, progettazione fortemente contestualizzata, orientamento, bilancio di competenze, realizzazione di interventi formativi su terreni di interesse diretto del sindacato quali i diritti di cittadinanza, i diritti sindacali, la legislazione sul lavoro e sulla sicurezza.

**Da Luglio 2015**, in seguito a una profonda riorganizzazione dell'organizzazione di riferimento, **SMILE Abruzzo è entrata a far parte del GRUPPO DE PASQUALE**. Grazie al back ground di conoscenza del capitale umano, e forte dell'apporto delle nuove competenze di **Inforgroup**, la società di Gruppo De Pasquale con ampia esperienza di formazione mirata sui fabbisogni organizzativi, SMILE Abruzzo si propone sempre più come ente di formazione per progettare e realizzare interventi fortemente contestualizzati nel territorio e nella piccola e media impresa

SMILE Abruzzo, fin dal dicembre 2000, progetta ed eroga interventi di formazione secondo il Sistema Qualità dell'Associazione SMILE, Certificato in coerenza con le norme UNI EN ISO 9001.

La decisione di dotarsi di un proprio Sistema Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2015, sia in riferimento ai processi tipici di progettazione ed erogazione di interventi formativi, che a quelli caratterizzanti le attività di ricerca, scaturisce innanzitutto da una scelta di continuità rispetto ad un orientamento al miglioramento continuo di processo che ha contraddistinto le scelte strategiche negli ultimi dieci anni.

Monitorare i processi gestiti dall'Associazione, a partire dalla loro definizione e descrizione, è per SMILE Abruzzo una strategia vincente per poter perseguire gli obiettivi di ottimizzazione, nonché la soddisfazione di tutte le parti interessate.

Rispetto alle esperienze maturate ed alle attività svolte negli ultimi dieci anni si riporta di seguito un elenco delle strutture, aziende, organizzazioni ed enti con cui SMILE ha collaborato e/o sviluppato le proprie attività:

#### **CLIENTI / COMMITTENTI DELL'ASSOCIAZIONE SMILE IN ABRUZZO:**

##### **Aziende:**

FATER S.p.A., CGIL L'Aquila, CGIL Regionale Abruzzo, O.M.A. Officina Metalmeccanica Angelucci s.r.l., Trafilerie Emiliane Sud S.p.A., SANTACROCE

S.p.A., Kimberly Clark s.r.l., Telecom & Security, Mario Argirò s.r.l., S.I.C.M.A. S.p.A., Eurocardan S.p.A., Alfa Metal s.r.l., C.T.V. s.r.l., S. & R. Soc. Coop. a. r. .l., Valagro S.p.A., GADA Group Italia s.r.l., Alma c.i.s., M.D. Costruzioni s.r.l., M.D. Ecogen s.r.l., AMBIENTE S.p.A., Delverde S.p.A., Polymatic s.r.l., Flovetto S.p.A., SEM Industriale s.r.l., Media Network Omnibus s.c.r.l., Ceie Power s.r.l., DECO S.p.A., La Tecnomeccanica Sud S.p.A., CAMS S.r.l., Poli-print Innovative S.r.l., ORIONE S.r.l., C.L.E.D. Pescara, Eurotechnical S.r.l., LI-SCIANI Giochi S.r.l., EDUCATIONAL S.r.l., MD'E S.r.l., PNK FARMACEUTICI SRL, SINTAL DIETETICS SRL, SINTAL LIQUID SRL, MD'E GUM SRL, Saider Box S.r.l., GUZZINI & FONTANA PROJECTS S.R.L., Jdtech Consulting srl, La Vittoria Srl, Rustichella d'Abruzzo S.p.A., CANTINA FRENTANA SCARL, CAR-TLANDIA SRL, DIME SRL, ITS ITALELETRONICA SRL, PROMOS SRL, FLEX PIPE DI CECCO SRL, KICO SRL, LANNUTTI COSTANTINO SRL, PIERANGELO TRASPORTI SRL, SOLIS GRENN LOG SRL, S.O.C.C.A.M. s.r.l., LFoundry S.p.A., ARAN World Srlu, DIADEMA S.a.s., Artigianmobili S.a.s., LAS Mobili Srlu

### **Cooperative Sociali e Associazionismo:**

Società Cooperativa Sociale PRISMA  
Società Cooperativa Sociale AGORA'  
Società Cooperativa Sociale ZEFFIRO  
Società Cooperativa Sociale INCONTRO  
Società Cooperativa Sociale NEW LASER  
ANFFAS Onlus di Pescara  
Associazione Vittoria "La Città dei Ragazzi"  
A.R.C.I. Pescara  
Caritas Pescara

### **Istituzioni/ Enti:**

PROVINCIA DELL'AQUILA  
ASL n. 1 AVEZZANO – SULMONA - CASTEL DI SANGRO

CASA DI RECLUSIONE DI SULMONA

PROVINCIA DI PESCARA

Comune di Pescara

Comune di Spoltore

SERT di Giulianova

Comune di Giulianova

**SOGGETTI CON CUI L'ASSOCIAZIONE SMILE HA ATTIVATO ACCORDI DI COLLABORAZIONE SUL TERRITORIO:**

C.R.A.B. Consorzio di Ricerche Applicate alla Biotecnologia

Consorzio per il Nucleo Industriale di Avezzano (AQ)

Distretto Agroalimentare della Marsica

Distretto Agroindustriale della Marsica

Sviluppo Italia Abruzzo

Comune di Avezzano

CIPA. AT Abruzzo

ENFAP Abruzzo

THE HUB Economia Creatività e Cognizione s.r.l.

PIXEL s.r.l.

Eurosviluppo

A.N.C.E. Abruzzo Associazione Nazionale Costruttori Edili

Consorzio I.S.E.A.

Università degli Studi G. D'Annunzio Chieti e Pescara

C.N.A. Provincia di Pescara

Federazione EXTRA

CONFCOOPERATIVE Unione Provinciale di Pescara

EMME & ERRE S.p.A.

Legacoop Servizi s.c.a.r.l.

A.T.A.M. Associazione Teatrale Abruzzese Molisana

Associazione Teatro dei Colori Onlus

Istituzione Deputazione Teatro Marrucino

Istituto Multimediale Scrittura e Immagine

MARBEA s.r.l.

MOOD Accademia Stile Immagine s.r.l.

Accademia Di Belle Arti L'Aquila

S.I.A. Servizi Integrati Assindustria s.r.l.

S.I.P.E. s.r.l. Servizi Industriali Pescara

Ente Formazione Sicurezza Edile Pescara (attualmente denominato: FORME-DIL Pescara)

Eulab Consulting S.r.l.

SOLCO

Centoform

Inforgroup S.p.A.

SMILE Puglia

IAL Nazionale Impresa Sociale S.r.l.

FOCUS Impresa Sociale S.r.l.

## **SEDE**

ASSOCIAZIONE SMILE ABRUZZO

STRADA PRATI N. 29/1 – 65124 PESCARA

## **LIVELLO STRATEGICO DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **Politica della qualità**

Da sempre l'aspetto qualitativo rappresenta un punto fermo all'interno della filosofia di SMILE Abruzzo che stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse.

Questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità la quale è indirizzata per l'appunto allo sviluppo della struttura e alla soddisfazione del cliente.

Tale politica è necessaria alla formalizzazione degli obiettivi e degli impegni che si vogliono raggiungere.

**Base concreta di questa scelta sono le seguenti volontà:**

- a) legare l'immagine a standard qualitativi elevati;
- b) ottimizzare le risorse interne, al fine di evitare errori, ritardi ed inefficienze;
- c) perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità in uso, data la sua importanza come mezzo di rafforzamento dell'organizzazione.

**La Politica può essere riassunta nei seguenti punti:**

- creare un'immagine interattiva che permetta di offrire in modo originale i servizi definendone modalità di realizzazione e sviluppo;
- aumentare la penetrazione nel mercato servito e conquistare nuovi mercati;
- analizzare e ricercare continuamente risorse umane con le competenze necessarie per poter svolgere in modo efficace ed efficiente tutti i processi descritti;
- coinvolgere tutto il personale e i collaboratori, compresi quelli temporanei, mediante una costante attività di informazione e formazione sulla cultura e le tecniche organizzative e gestionali onde perseguire il miglioramento continuo dei processi;
- monitorare sistematicamente il grado di soddisfazione della clientela e dell'utenza i cui risultati, nel tempo, dovranno configurarsi al livello di eccellenza;

- riesaminare periodicamente (nell'ottica di un miglioramento continuo dei processi e dei prodotti) i valori delle soglie limite degli Indicatori di qualità stabiliti internamente, e mantenere al loro interno i valori degli Indicatori stessi;
- mantenere la massima chiarezza del materiale informativo riguardante le attività (e quanto eventualmente pubblicato nel sito Internet), dove tutto deve essere indicato in modo preciso, comprensibile e strettamente corrispondente alla realtà.

L'applicazione dei criteri illustrati, la verifica della loro efficacia ed il loro aggiornamento sono garantiti dalla Direzione che a tal fine si avvale del Responsabile Qualità per introdurre e per mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, attuandolo in prima persona e coinvolgendo nella sua applicazione il personale a tutti i livelli anche al fine di facilitare la comprensione delle modalità attuative.

La Direzione effettuerà, oltre al riesame annuale del sistema qualità, almeno due incontri l'anno con tutti i dipendenti al fine di garantire l'adeguatezza del sistema alle sempre nuove esigenze dei committenti e beneficiari.

La Politica della Qualità, costituirà dunque il principale veicolo di comunicazione sia all'interno dell'organizzazione che all'esterno, infatti essa servirà anche a mostrare al Cliente le garanzie di affidabilità che l'Ente è in grado di offrire.

L'Associazione SMILE Abruzzo intende sviluppare e consolidare il suo lavoro su alcuni principali filoni di attività:

- **formazione continua**, attraverso la realizzazione di percorsi di formazione ed informazione rivolti ai lavoratori e ad azioni di promozione dei Fondi Interprofessionali;
- **lotta all'esclusione**, attraverso la realizzazione di alcuni progetti complessi rivolti alle fasce considerate deboli (disabili fisici, psichici e sensoriali, dete-



nuti, immigrati, e le categorie considerate soggetti "svantaggiati", come ad esempio le donne e gli over 45);

- **azioni di scambio e di messa in rete delle conoscenze** sulle principali tematiche della formazione professionale, continua e permanente (attraverso la partecipazione a progetti pilota europei e nazionali);
- **azioni di ricerca e di costruzione di modelli e strumenti per la qualità** dei sistemi formativi (sviluppo di azioni di sistema e dispositivi innovativi di monitoraggio e valutazione degli interventi formativi).

Per i prossimi anni l'Associazione SMILE Abruzzo si pone l'obiettivo più ampio di contribuire allo sviluppo della qualità del sistema di formazione professionale e continua, attraverso l'intervento su alcune principali aree tematiche:

- formazione, ricerca e modelli innovativi nell'area della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- area delle competenze di base necessarie a riposizionarsi in un'economia caratterizzata da processi di terziarizzazione, esternalizzazione del lavoro a medio-basso contenuto professionale;
- area dello sviluppo delle competenze professionali sviluppate con l'obiettivo di favorire l'occupabilità dei lavoratori (formazione continua e di primo inserimento lavorativo) e la competitività del sistema delle imprese;
- formazione a supporto dell'integrazione degli immigrati (ad esempio: costruzione di competenze nella comunicazione- italiano L2; costruzione di competenze nella relazione interculturale);
- sviluppo di servizi a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro e al reinserimento delle persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro (over 45, donne a debole profilo e con carichi familiari ecc.);

- formazione a supporto dell'internazionalizzazione (mobilità degli italiani verso l'estero, mobilità come strumento per il rafforzamento delle competenze professionali e linguistiche);
- azioni di sistema e formative sulle pari opportunità rivolte ad individui, organizzazioni e pubbliche amministrazioni (conciliazione tra lavoro e resto della vita; il bilancio di genere ecc.);
- azioni di ricerca e di costruzione di modelli e strumenti per la qualità dei sistemi formativi e organizzativi (offerta di sistemi di valutazione e supporto alla qualità dei processi di apprendimento, sistemi di validazione e riconoscimento delle competenze, sviluppo di strumenti didattici innovativi, supporto allo sviluppo di sistemi di qualità in organizzazioni committenti dell'Associazione).

Le aree tematiche individuate dall'Associazione SMILE Abruzzo come piste strategiche di intervento verranno fatte proprie e sviluppate attraverso attività a bando e su commessa privata.

Per le attività a bando l'Associazione intende sviluppare una politica mirata di attivazione di offerte su bandi FSE regionali e multiregionali e l'utilizzo mirato ed attento dei progetti pilota e dei programmi comunicati destinati all'innovazione.

### **L'impegno concreto dell'Associazione SMILE Abruzzo per il rispetto della politica della qualità**

Per il perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Associazione SMILE Abruzzo si impegna a:

- coinvolgere le proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;

- prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi.

L'Associazione SMILE intende raggiungere un elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- l'adozione di rapporti ed interscambi continui con istituzioni pubbliche, con le aziende private, con i servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, con le parti sociali per poter erogare una formazione che sia rispondente ai bisogni dei territori, dei committenti e dei beneficiari degli interventi formativi;
- il miglioramento costante della professionalità del proprio personale attraverso una continua formazione e l'aumento della professionalità del personale interno con una continua formazione e l'aggiornamento costante dell'elenco fornitori, selezionati nel rispetto di parametri di qualità identificati e continuamente aggiornati;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di valutazione della customer satisfaction;
- trasparenza e condivisione delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il Sistema di Qualità dell'Associazione SMILE Abruzzo certificato dalla DNV è il principale strumento di condivisione della politica della qualità dell'Associazione e di definizione del sistema di responsabilità delle principali figure coinvolte nell'area della Formazione.

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **- AREE DI COMPETENZA**

SMILE Abruzzo ritiene che investire nella formazione per tutti, e per tutto l'arco della vita, sia la maniera più utile, e più giusta, per investire nelle capacità individuali di ciascuno. Ritiene inoltre che ciò sia possibile solo se sono davvero in tanti, nella società, nella politica, nell'economia, ad agire con la consapevolezza che la conoscenza è oggi la principale ricchezza a disposizione dell'uomo.

Le connessioni, le relazioni, la creatività, la tecnologia, i contenuti, sono gli "arnesi" che al tempo di Internet consentiranno ad un numero sempre maggiore di organizzazioni, imprese, amministrazioni pubbliche, utenti, di individuare nuovi ambiti ed utilizzare nuovi spazi per realizzare le proprie idee, allargare l'area del proprio business, cogliere opportunità e domande oggi presenti nel mercato ICT, sia dal versante business che da quello consumer.

SMILE Abruzzo intende sempre più rappresentare un punto di riferimento autorevole e aggiornato su tutto quanto accade nel pianeta formazione per tutti coloro che a vario titolo interagiscono con le nostre attività (imprese, associazioni, partner, componenti di comitati scientifici, consulenti, esperti, tutor, collaboratori, corsisti) e per tutti coloro che operano nell'istruzione e nella formazione (insegnanti, dirigenti scolastici, professori universitari, tecnici e professionisti della formazione).

E' in questo contesto che l'Associazione SMILE Abruzzo (Sistemi e Metodologie Innovative per il Lavoro e l'Educazione), ha progressivamente specializzato la sua attività su tre filoni di intervento: la formazione continua, i diritti di cittadinanza, lo sviluppo locale.

### **Formazione continua**

La «valorizzazione della competenza» come patrimonio del singolo lavoratore e del mondo del lavoro globalmente inteso, da formare e salvaguardare, non è data una volta per tutte, non è riconducibile «all'esperienza» e alla continuità del lavoro; dipende sempre meno dal contesto aziendale in cui si opera.

Da questo punto di vista il concetto di valorizzazione tende sempre più a coincidere con la «manutenzione» costante delle competenze nella vita attiva.

Ciò significa operare per l'affermazione di un sistema incentrato sulla formazione continua per promuovere e governare un nuovo diritto alla competenza anche per le aree meno professionalizzate.

Nella formazione continua, l'Associazione SMILE Abruzzo, insieme alle agenzie territoriali della «Rete SMILE», sviluppa iniziative diversificate e sperimentazioni improntate all'elevamento degli «standard di competenza» dei lavoratori.

A tal fine sono state realizzate attività di analisi delle competenze di aziende e territorio, analisi dei fabbisogni formativi ed attività formativa progettata in un'ottica di sistema ed indirizzata a tutti gli attori del mercato del lavoro.

### **Diritti di cittadinanza**

Il sistema sociale atomizzato e fortemente competitivo nel quale coloro che entrano nel mercato del lavoro sono costretti a misurarsi non garantisce pari opportunità all'inizio del ciclo di vita e di formazione; occorre quindi costruire opportunità successive e ripetute soprattutto in favore di soggetti che intraprendono mestieri a professionalità bloccata, che rischiano di imboccare il tunnel della marginalità o che, semplicemente, vogliono modificare la propria condizione di vita e di lavoro.

La costruzione di un sistema di formazione permanente è uno dei principali fronti su cui si gioca la sfida per minimizzare i fenomeni di esclusione sociale, di segmentazione discriminatoria dei fenomeni di sottoccupazione

e di lavoro sommerso delle donne, dei giovani, degli immigrati, delle forze del lavoro meno professionalizzate.

L'Associazione SMILE Abruzzo si impegna su questo terreno con progetti finalizzati a:

- fornire, attraverso l'analisi e la ricerca, il quadro di riferimento per gli interventi da programmare;
- reinserimento dei lavoratori disoccupati nel mercato del lavoro; riqualificazione dei lavoratori in mobilità;
- percorsi integrati di orientamento al lavoro e preformazione; crediti formativi per il conseguimento/rafforzamento dei titoli di studio coordinati dal sistema pubblico di istruzione;
- sperimentazione di forme personalizzate di accompagnamento all'inserimento socio-lavorativo di soggetti in diverse condizioni di svantaggio, formazione degli operatori con compiti di accompagnamento e tutoraggio;
- integrazione sociale e lavorativa degli immigrati; formazione di operatori sindacali, delle istituzioni al ruolo di operatori di rete; sperimentazione di percorsi di formazione all'impresa per lavoratrici e lavoratori immigrati.

### **Sviluppo locale**

SMILE Abruzzo ha sviluppato esperienze di lavoro d'équipe in associazione con le presenze «forti» del territorio (soggetti istituzionali; forze sociali; associazionismo; sistema delle imprese e dei servizi avanzati). Le attività, non necessariamente ancorate a specifici profili professionali, si sono sostanziate in:

- interventi di analisi e benchmarking nell'ambito delle esperienze di sviluppo locale;
- interventi rivolti allo sviluppo delle competenze nell'ambito dei patti territoriali e di altre esperienze di programmazione negoziata;
- azioni positive per le donne nel campo dell'imprenditorialità femminile, creazione di impresa, formazione imprenditoriale; operatori di import-export, operatori turistici;
- valorizzazione delle risorse locali con particolare attenzione ai processi di sviluppo nel comparto tessile, ICT, agro-alimentare.

#### - **AREE DI ATTIVITA'**

I principali servizi offerti dall'Associazione SMILE Abruzzo consistono nell'analisi socio-economica dei contesti territoriali e regionali, l'analisi dei fabbisogni formativi, la progettazione, l'orientamento, l'erogazione di azioni formative strategiche e la valutazione dei risultati rivolti ad enti pubblici, parti sociali, aziende e privati.

Le principali aree di attività di formazione professionale di cui l'Associazione SMILE Abruzzo intende occuparsi sono:

#### **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, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

**Formazione continua:**

comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è pro-pedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli ap-prendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003. Le azioni riguardanti la forma-zione continua saranno rivolte a rispondere ai fabbisogni formativi dei lavorato-ri e delle imprese; a sviluppare progetti che siano concertati dalle Parti sociali e che siano mirati alla sviluppo locale e settoriale.

**Utenze speciali:**

relativamente all'area dello Svantaggio l'Associazione SMILE Abruzzo si impe-gna ad incontrare periodicamente i servizi di assistenza sociale e di rappresen-tanza presenti sul territorio abruzzese per individuare ed analizzare i fabbisog-ni e promuovere azioni strategiche rivolte alle diverse categorie di soggetti a ri-schio di esclusione sociale.

**Attività di orientamento:**

L'Associazione SMILE Abruzzo intende sviluppare attività che si traducono in: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a pro-muovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a sup-portare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il soste-gno all'inserimento occupazionale.

Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

**- RISORSE**

L'Associazione SMILE Abruzzo, oltre alle risorse professionali e strumentali di cui si avvarrà per rispondere a bisogni formativi contingenti, si avvale di un team di risorse umane stabili altamente qualificate e di strutture logistiche funzionali e attrezzate per la formazione.



Tutta l'organizzazione e tutti i collaboratori in tutte le rispettive funzioni, sono coinvolti nel controllo e nello sviluppo della qualità, con l'obiettivo di ottimizzare efficacemente i processi organizzativi attraverso il loro coinvolgimento e la loro motivazione.

Questo perché la politica della qualità coinvolge attivamente l'intero organismo e quindi anche tutte le risorse attive nello stesso, per un controllo ed uno sviluppo costante dei processi volto al miglioramento e all'affinamento di modelli e processi, in quanto strumenti dinamici, non acquisiti definitivamente ma sui quali si tende a lavorare in maniera sinergica costantemente per facilitare un'evoluzione tesa al miglioramento.

Pertanto lo sviluppo della qualità può essere garantito solo con una attività congiunta, costante, coerente e organizzata di ricerca, di innovazione e sperimentazione dei contenuti e delle metodologie, nonché di approfondimento, condivisione, discussione e scambio delle attività ed esperienze svolte sia interne che esterne.

### **Risorse Professionali**

- Figure responsabili con competenze riguardanti l'amministrazione, la progettazione, la ricerca, l'analisi del fabbisogno formativo, valutazione e qualità dei processi formativi, e gestione e direzione dei processi formativi.
- Figure qualificate per il tutoraggio, il monitoraggio e per l'orientamento professionale e formativo.
- Docenti altamente qualificati competenti in informatica, in comunicazione, in sicurezza nei luoghi di lavoro, in ambiente, in qualità, in lingue straniere e in altre aree tematiche.

### **Risorse Logistiche**

- Aula didattica attrezzata per la realizzazione di azioni formative in presenza e attività di gruppo.

- Aula multimediale per la realizzazione di corsi di informatica e per lo svolgimento di percorsi formativi in FAD.
- Area di accoglienza e area per la consultazione di banche dati e siti internet per l'attività di orientamento.
- Spazio dedicato ai colloqui di orientamento, consulenze e rilevazione dei fabbisogni.

Qualora i destinatari degli interventi formativi lo richiedano, l'Associazione SMILE Abruzzo metterà opportunamente a disposizione tutta la documentazione esplicitante le principali finalità e caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

### **APPROCCIO PER PROCESSI**

SMILE Abruzzo considera l'approccio per processi, standardizzato nella norma di riferimento ISO 9001:2015, un elemento fondante per il proprio funzionamento efficace ed efficiente in quanto strumento in grado di garantire e di accrescere la soddisfazione di tutte le parti interessate.

Viene quindi adottato il seguente modello di gestione per la qualità basato sui processi.

Nella figura riportata nelle pagine successive vengono evidenziati i vari legami tra i processi e la visione complessiva della norma applicata alla realtà ed al contesto di riferimento operativo, sociale, ambientale ed economico della struttura, il quale si può riassumere in maniera sintetica come segue:

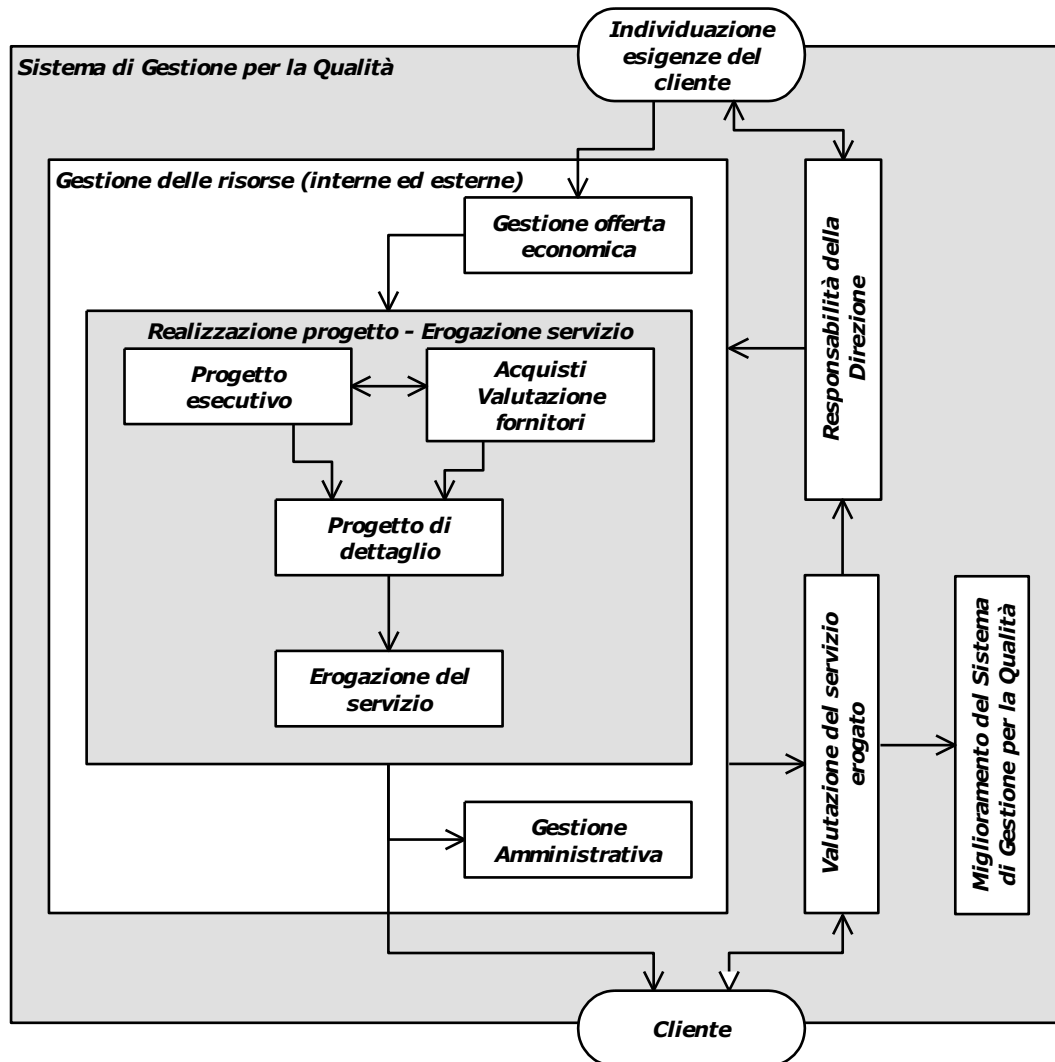
1. Il ruolo primario che è svolto dalle parti interessate nella definizione dei requisiti generali dei prodotti/servizi e dei processi;
2. La conformità a tali requisiti che può essere ottenuta solo attraverso le misurazioni dei processi che, insieme all'analisi

della percezione che gli utenti hanno di come SMILE Abruzzo li soddisfa, contribuiscono a consentire il miglioramento continuo dell'intero sistema.

Sulle basi del precedente punto poggiano le "colonne" della gestione delle risorse e della realizzazione del servizio, unite e connesse dagli elementi umani e strumentali che consentono la soddisfazione delle richieste della clientela/utenza.

Dal canto suo il Gruppo direzionale di SMILE Abruzzo, attraverso le attività proprie di riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità, garantisce il pieno rispetto di quanto formalizzato mettendo a disposizione le risorse necessarie anche per gli obiettivi di miglioramento che andrà a dettare.

### Processi fondamentali di SMILE Abruzzo



### LIVELLO OPERATIVO

La Tabella di seguito allegata riporta i principali elementi che l'Associazione SMILE Abruzzo ha identificato come fattori di qualità identificati nelle principali macro-attività del processo di formazione professionale. Per ciascuna macro-attività sono stati identificati indicatori, standard di qualità e strumenti di veri-

fica che ricalcano e valorizzano quanto indicato nel sistema di qualità dell'Associazione SMILE Abruzzo.

**TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ'**

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione e sviluppo	<p>Analisi della domanda di intervento posta dal bando di gara/o da una committenza privata</p> <p>Coinvolgimento di partner, e costruzione della rete di attori che partecipano ai progetti</p> <p>Articolazione territoriale del progetto</p> <p>Analisi del contesto di riferimento del bando di gara/offerta privata</p> <p>Interesse verso l'area dell'inclusione sociale, nelle politiche formative</p>	<p>Definizione dei requisiti generali dei servizi/processi/prodotti da realizzare con le parti interessate (imprenditori e lavoratori)</p> <p>Numero di progetti presentati in partenariati e sviluppo di know-how di network su temi/aree specifiche.</p> <p>Coinvolgimento dei territori in modo capillare</p> <p>Fonti considerate, ricerca e analisi sociale, economica e culturale</p> <p>Coinvolgimento come destinatari, nei progetti, di fasce di popolazione considerate a rischio di esclusione (donne, immigrati, lavoratori over 45, giovani in cerca di occupazione)</p>	<p>L'analisi della domanda tiene conto dei <i>risultati attesi</i> dalla committenza e dei <i>bisogni formativi</i> dei destinatari.</p> <p>Continuità e ampliamento della rete</p> <p>Realizzazione delle azioni nel maggior numero di province o di regioni, secondo la tipologia regionale o interregionale del progetto.</p> <p>Attendibilità e affidabilità delle fonti, strategia della ricerca nel rilevare e leggere le informazioni</p> <p>Monitoraggio della presenza e dell'efficacia delle azioni per queste fasce della popolazione</p>	<p>Elaborazione di un documento e individuazione dei bisogni formativi del target cui il progetto è rivolto.</p> <p>Numero di soggetti che aderiscono al progetto con un protocollo d'intesa/accordo nella presentazione dell'offerta</p> <p>Attivazione di funzioni di coordinamento locale e di sperimentazione delle attività</p> <p>Rapporti di ricerca, letteratura sui temi del progetto, progettazione mirata della ricerca sociale con finalità esplorative</p> <p>Nei report di monitoraggio e valutazione, rilevazione della presenza e di percezione di gradimento dell'azione formativa</p>

Erogazione attività formativa/ attività non formativa (ricerca/azioni di sistema...)	Analisi dei bisogni e definizione degli obiettivi nella programmazione delle attività	Esplorazione e analisi della domanda dei destinatari dell'intervento	Conoscenza articolata e contestuale delle questioni e dei problemi dei destinatari del progetto	Incontri periodici con la committenza e contrattazione degli obiettivi con i destinatari delle azioni
	Verifica e validazione della Progettazione esecutiva	Verifica dell'idoneità del progetto a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	Condivisione con l'Ente o il privato e con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate	Confronto dei risultati della progettazione con le richieste della committenza e dei destinatari da parte del Responsabile di Progetto
	Correttezza e completezza della Progettazione di dettaglio	Verifica dell'idoneità delle attività a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	Accettazione da parte del committente delle proposte formative dettagliate nel progetto.	Confronto dei contenuti dell'azione con gli obiettivi e le finalità dell'intervento
	Selezione e valutazione iniziale dei fornitori-Organizzazioni	Controllo delle risorse approvvigionate: attività di verifica dei requisiti richiesti al personale docente/altro.	Utilizzo di criteri di valutazione definiti e attribuzione ai fornitori di un punteggio di qualifica iniziale.	Attività di qualifica supportata da idonea modulistica di registrazione come dettagliato nella procedura di riferimento del Manuale Qualità.
	Sorveglianza e riqualifica periodica dei fornitori	Controllo delle risorse approvvigionate	Registrazione dei risultati della sorveglianza e dei punteggi di riqualificazione	Attività di riqualifica attraverso idonea modulistica di valutazione come dettagliato nella procedura di riferimento del Manuale Qualità

Controllo e valutazione	Monitoraggio e valutazione dell'attività formativa/non formativa	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi formativi e il gradimento dei contenuti secondo criteri di accettabilità definiti.	Questionari di reazione finale di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
	Controllo dell'erogazione del processo dell'azione formativa	Valutazione complessiva dell'azione formativa secondo reazione dei partecipanti, raggiungimento degli obiettivi formativi, trasferimento sul lavoro, risultati per l'organizzazione cliente	Per ogni dimensione del prodotto dell'azione formativa, vengono individuati punti di forza, di debolezza e azioni migliorative	Schede e griglie di sintesi elaborate a cura del Responsabile di Progetto
		Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione della reazione secondo criteri di accettabilità definiti	Questionari di reazione in itinere di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
		Valutazione dell'apprendimento	Misurazione dell' "apprendimento degli allievi", dell' "apprendimento dei contenuti" e del "successo del modulo"	Questionari di valutazione dell'apprendimento o elaborati e somministrati dal docente
		Gestione di non conformità	A fronte di segnalazione di non conformità, le soluzioni elaborate e le modifiche alla progettazione esecutiva e di dettaglio vengono convenute con la committenza	Schede di segnalazione e gestione di non conformità di processo e di non conformità attrezzature compilate dal tutor e sottoscritte dal Responsabile di Progetto.

**LIVELLO PREVENTIVO**

Il Sistema di Qualità dell'Associazione SMILE Abruzzo prevede un'apposita procedura operativa che definisce le responsabilità, i criteri e le modalità operative finalizzate alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività. Tale procedura è tesa ad assicurare l'identificazione delle non conformità, nonché la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

### **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La Carta della Qualità dell'Associazione SMILE Abruzzo verrà regolamentata e diffusa nel modo seguente:

- in tutte le procedure di iscrizione ai percorsi di formazione verranno inserite le indicazioni precise ove rintracciare la Carta della Qualità;
- la Carta della Qualità verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Associazione SMILE Abruzzo;
- la Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, alla Regione Abruzzo e ad altri soggetti committenti che ne facciano richiesta;
- la Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente dell'Associazione.

La Carta della Qualità verrà revisionata con cadenza annuale con la responsabilità dell'Amministratore delegato e del Responsabile della Qualità, che avrà il compito di trasferire le principali risultanze dell'attività svolta dell'Associazione SMILE Abruzzo e contenute nel rapporto del riesame della direzione.

In occasione del riesame la Carta della Qualità verrà inoltre validata, mediante l'apposizione di data e firma da parte del Amministratore delegato e del Responsabile del processo di gestione della qualità.



## **ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **Le principali figure coinvolte per le attività in Abruzzo**

L'Associazione SMILE Abruzzo metterà in campo un team di risorse esperte che hanno maturato una consolidata esperienza nella direzione di interventi formativi complessi, in presenza e a distanza, nonché nel coordinamento e nella gestione delle risorse umane interne ed esterne. A fianco del gruppo di risorse stabili opera una équipe sperimentata di esperti che consente di rendere snelli, mirati e di qualità gli interventi di formazione offerti.

Il team di operatori dell'Associazione SMILE Abruzzo che si occuperà delle attività in Abruzzo lavorerà in stretta sinergia con il team di operatori che opererà nella realizzazione di progetti nazionali valorizzando il know-how maturato nel corso degli anni nei settori della Formazione a Distanza, dell'Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane, della Formazione Continua, della Scuola, della Creazione d'Impresa, dello Sviluppo Locale, dei Diritti di cittadinanza e lotta all'esclusione.

Presso la Sede dell'Associazione SMILE Abruzzo sono operative alcune principali figure responsabili del processo di progettazione e di gestione di interventi di orientamento e di formazione:

#### **• Responsabile del processo di direzione**

##### **Aree di Attività:**

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della erogazione delle attività per il possibile sviluppo/ miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;

- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

• **Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa**

**Aree di Attività:**

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

• **Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

**Aree di Attività:**

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

• **Responsabile del processo di progettazione**

**Aree di Attività:**

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

• **Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

**Aree di Attività:**

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

**• Responsabile del processo di tutoring e monitoring****Aree di Attività:**

- Interfaccia fra allievi e docenti, tra esperti e contesto organizzativo quale facilitatore dell'apprendimento;
- Verifica delle adesioni agli obiettivi di apprendimento;
- Somministrazione degli strumenti per la rilevazione della soddisfazione (in itinere e finale);
- Rilevazione in itinere dell'apprendimento;
- Monitoraggio delle azioni corsuali e dei programmi e rilevazione di valutazioni di non conformità;
- Redazione di documenti di sintesi delle singole azioni corsuali per la valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento.

**• Responsabile area amministrazione e rendicontazione****Aree di Attività:**

- Gestione dell'amministrazione e degli adempimenti normativi;
- Gestione amministrativa dei singoli progetti/interventi;
- Rendicontazione delle spese relativamente ai singoli progetti/interventi;
- Gestione della qualità inerente il processo.

**• Responsabile sistema gestione qualità****Aree di Attività:**

- Verifica periodica degli adempimenti procedurali;
- Revisione dei processi e della loro applicazione;
- Verifica sistematica degli standard di controllo e sviluppo volti al miglioramento del sistema qualità;
- Gestione della qualità inerente il processo.

**• Responsabile Orientamento****Aree di Attività:**

- Interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale;
- Attività di orientamento professionale e sviluppo dell'auto-orientamento;

- Attività di counselling;
- Supporto alla definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro;
- Azioni di assistenza e sostegno all'inserimento occupazionale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **IMPEGNI PARTICOLARI**

#### **Per le utenze speciali**

**Relativamente all'area dello Svantaggio l'Associazione SMILE Abruzzo si impegna a svolgere le seguenti attività:**

- effettuare attività di formazione interna ed aggiornamento professionale: si prevedono attività formative e partecipazione ad incontri e seminari nell'ambito delle iniziative dedicate ai temi dell'inclusione sociale, immigrazione, svantaggio, dispersione scolastica, come si evince anche dal Piano di Sviluppo Professionale.
- incontrare periodicamente i servizi di assistenza sociale presenti sul territorio abruzzese e le strutture di rappresentanza che fanno parte della propria rete di relazioni (a titolo di esempio: CGIL di Pescara e dell'Abruzzo – Ufficio Immigrazione).
- documentare le collaborazioni e le sperimentazioni di modelli formativi al fine di contribuire all'individuazione e allo scambio di buone pratiche.
- partecipare ad azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche prevedendo il coinvolgimento degli attori locali e anche attraverso il coinvolgimento dei servizi di assistenza sociale e delle istituzioni scolastiche.
- sostenere la rete di servizi e di solidarietà sociale, favorendo azioni sinergiche e di rete tra strutture ed operatori dei servizi pubblici e del privato sociale.

- sostenere l'impresa sociale sia dal punto di vista consulenziale che formativo, anche favorendo azioni di riqualificazione degli operatori impiegati nelle cooperative sociali e l'acquisizione di competenze su prodotti e servizi di carattere innovativo.
- sostenere la nascita e la regolarizzazione di impresa attraverso degli interventi formativi e consulenziali di tipo mirato, volti a favorire la costituzione d'impresa da parte delle fasce di popolazione a rischio di esclusione sociale.
- garantire gestione ed organizzazione flessibili in grado di adattarsi alle esigenze dell'utenza, ai diversi contesti e ai diversi obiettivi, al mutare della domanda di formazione e delle condizioni operative;
- promuovere azioni di ricerca che identifichino gli aspetti occupazionali dei soggetti svantaggiati nel territorio e consentano di effettuare stime dell'esatto dimensionamento del fenomeno occupazionale con particolare riferimento ad alcune categorie di soggetti a rischio di esclusione sociale e/o a specifici settori produttivi.
- sostenere l'integrazione scolastica e formativa di soggetti a rischio di dispersione scolastica ed esclusione sociale, attraverso azioni di sensibilizzazione, comunicazione, ed educazione informale.
- promuovere la qualificazione formativa della popolazione immigrata di seconda generazione attraverso l'erogazione di servizi che consentano alle risorse qualificate delle opportunità di esperienza formativa in impresa.

**Inoltre, nella fase di realizzazione delle azioni e dei progetti rivolti a questa specifica area di intervento si prevede lo svolgimento delle attività di seguito elencate:**

- realizzazione di incontri periodici con i servizi di assistenza sociale operanti sul territorio per concretizzare un coinvolgimento effettivo e continuativo;

- attività di rilevazione ed analisi del fabbisogno formativo e/o orientativo, delle esigenze e delle caratteristiche dei destinatari, analisi che viene rinnovata e verificata costantemente per permettere la progettazione e realizzazione di strategie formative che tendano ad essere mirate ed efficaci;
- attività di diffusione e informazione trasparente ed esaustiva, fornita in modo capillare e comprensibile, utilizzando gli strumenti più appropriati rispetto alla tipologia di destinatari e tenendo presenti anche le esigenze di mediazione linguistica e culturale;
- interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale ed orientamento strategico in base alle specificità dell'utenza coinvolta nei singoli progetti con evidenziazione dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione al mercato del lavoro;
- svolgimento delle attività di stage ove previste dalle azioni progettuali e attuazione di modelli di collaborazione e coordinamento con i Centri per l'Impiego, con la finalità di trasmettere e veicolare al meglio le informazioni per facilitare la qualificazione e la riqualificazione;
- contribuire a rafforzare la cooperazione tra i diversi attori locali per implementare la rete di servizi formativi e per poter svolgere un'attenta analisi dei fabbisogni finalizzata allo sviluppo delle competenze, anche prevedendo delle attività di sostegno ed integrazione per i soggetti svantaggiati, nel tessuto produttivo e sociale della regione;
- relativamente ai corsi finanziati, viene attuato e garantito un monitoraggio puntuale e costante delle attività didattiche e un'attenzione particolare sull'andamento delle presenze per poter gestire eventuali criticità e per prevenire la dispersione e per la valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;

- garantire un'elevata flessibilità nell'erogazione delle azioni formative in termini di orari e di modalità attuative in modo da supportare percorsi che risultino il più possibile personalizzati nelle attività di formazione, lavoro e sostegno all'inserimento occupazionale;

- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo.

**Si allega alla presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa una copia del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015).**

Versione: Progettazione ed erogazione di interventi di formazione professionale.

Numero Certificato: 87642-2010-AQ-ITA-SINCERT rilasciato da DNV - GL s.r.l.

Prima emissione 04/11/2010 – Validità fino al 04/11/2019.