

## CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Sinapsi concepisce la propria Carta di Qualità dell'offerta formativa come strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari. La Carta di Qualità si pone a presidio del principio di trasparenza e mira a contribuire al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi formativi. Nel documento viene presentata l'articolazione dei processi nei suoi aspetti strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### Livello strategico

Sinapsi nasce nel 2018, con denominazione Formimpresa S.p.A., modificata il 06/04/2023 in Sinapsi S.p.A.

Opera nei settori della formazione continua e superiore e della consulenza aziendale ed elabora le proprie attività attraverso una fase preliminare di ricerca, calibrata su un impianto metodologico collaudato e volta ad analizzare le possibilità di sviluppo in ogni specifica area di interesse.

Gli obiettivi programmatici cui le attività di Sinapsi fanno costante riferimento sono così riassumibili:

- Innalzare gli standard qualitativi delle proprie risorse umane attraverso un piano di aggiornamento delle professionalità, flessibile e sempre suscettibile di miglorie che ne rendano concreta la spendibilità in ambito lavorativo;
- Monitorare costantemente il contesto culturale, economico e produttivo del territorio anticipando scenari innovativi, partecipando a partenariati nell'implementazione di progetti a largo raggio;
- Rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze dei lavoratori e disoccupati, necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro e manifestate legittimamente dall'utenza.

Ad ulteriore testimonianza della cura per la qualità del servizio, Sinapsi è in possesso della certificazione ISO 9001:2015 e dispone del relativo Sistema di Gestione della Qualità al quale ogni processo, nella sua implementazione, si conforma. La Qualità, oltre ad essere un valore di riferimento, si afferma come orizzonte strategico a cui i comportamenti aziendali devono essere ricondotti. In questo senso, la direzione dell'organismo è garante della corretta applicazione della manualistica e delle indicazioni procedurali previste dal SGQ.

### Livello organizzativo

I prodotti e i servizi formativi di Sinapsi sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e contemplano attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### Servizi formativi offerti

Sinapsi opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi:

- Formazione Superiore post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca d'occupazione qualificata, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati, occupati attraverso percorsi di Formazione post esperienza, post-diploma, post-laurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).

- Formazione Continua destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- Affiancamento e consulenza all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

### **Dotazione di risorse professionali**

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, la Società si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per il presidio delle attività di direzione, analisi, progettazione, gestione economico amministrativa, erogazione dei servizi, assistenza, docenza e tutoring.

Sinapsi dispone delle competenze necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza in diverse aree.

L'elenco dei professionisti interni ed esterni di volta in volta incaricati di svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring compone l'Albo Docenti e Progettisti

Sinapsi. Tutte le risorse professionali sono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal SGQ.

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

Per l'erogazione dei servizi formativi Sinapsi dispone di aule didattiche attrezzate con dotazioni standard (supporti logistici multimediali, connessione ad Internet) per l'erogazione di attività formative. I pc in dotazione alle aule sono interconnessi ad una rete locale e permettono l'accesso ad internet. Sono inoltre disponibili supporti informatici quali stampante, fotocopiatrice e scanner. A disposizione di docenti e discenti ci sono anche un proiettore multimediale per la visualizzazione di slide e filmati didattici. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

### **Livello operativo**

In base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari Sinapsi ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di fattori di qualità da presidiare.

Nella **tab. 1** viene fornita una sinossi che illustra tali fattori e i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che Sinapsi si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

Livello preventivo

**Tab. 1**

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Commitenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/Numero tot contratti	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Necessità di rielaborazioni Variazioni inferiori al 20%	Audit interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.		
Assistenza ex post	Completezza	Quantità di reclami	Quantità di reclami Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di commitenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni

## Livello Preventivo

Il Sistema di Gestione della Qualità di Sinapsi prevede un insieme di procedure per la verifica della conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente e a garanzia dell'utente. L'adozione e l'implementazione di tali procedure è connaturata allo svolgimento delle attività e risponde ad un approccio proattivo che mira ad anticipare l'insorgenza di eventuali criticità che possano essere alla base di reclami.

In particolare:

- la procedura "Verifiche ispettive interne" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Esse hanno la funzione di determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente;
- la procedura "Gestione Non conformità, azioni correttive, azioni preventive" definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami provenienti a committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

## Condizioni di trasparenza

### *Validazione*

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile della Qualità e dal Legale Rappresentante, che ne autorizza l'emissione.

### *Diffusione*

Sinapsi assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.sinapsigroup.it](http://www.sinapsigroup.it);
- affissione nella bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

### *Aggiornamento*

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

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

### *Attività previste per il responsabile del processo di direzione*

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- miglioramento del servizio e la conformità alle procedure del SGQ;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

### *Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi*

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

### *Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni*

- Valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento a bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;
- analisi individuale dei bisogni formativi;
- scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze.

### *Attività previste per il responsabile del processo di progettazione*

- Progettazione di massima;
- progettazione esecutiva;
- progettazione di dettaglio;
- individuazione e pianificazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione.

### *Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi*

- Gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- verifica della disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.