

1. Contesto dell'organizzazione

La Scuola che Vorrei gestisce Scuola Sinequa, un centro di formazione in grado di rispondere in modo innovativo a precise esigenze nel campo della cultura in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.

In linea con le direttive previste dal Programma Operativo della Regione Marche, e più in generale, dal Programma Operativo Nazionale (PON) 2014-2020, in particolare per quel che riguarda l'asse I – Istruzione (“volto a migliorare la qualità del sistema di istruzione e a favorire l'adeguamento e l'innalzamento delle competenze, promuovendo una maggiore partecipazione ai percorsi formativi e ai processi di apprendimento permanente”), la scuola intende perseguire l'equità e la coesione rafforzando il sostegno agli studenti.

1.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa offerta dalla cooperativa è ideata e progettata sulla base di analisi del fabbisogno formativo, per garantire una gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi proposti, continuamente aggiornati in funzione dei dati rilevati attraverso la valutazione dei risultati conseguiti.

In generale i corsi sono rivolti a studenti di ogni ordine e grado, a soggetti inoccupati e disoccupati, nonché a professionisti e sono finalizzati al miglioramento delle conoscenze e delle competenze anche nella prospettiva di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro e di un aggiornamento professionale tecnico-specialistico. La Scuola che Vorrei mette a disposizione dei partecipanti un servizio differenziato, sia per valorizzare le particolari inclinazioni dei singoli sia per tutelare la specificità dei settori d'intervento, nella convinzione che soltanto un servizio differenziato, innovativo e tecnologicamente avanzato possa soddisfare la diversità dei bisogni e orientarsi verso una forma di apprendimento permanente, per tutti e per tutta la vita. Quindi i committenti de La Scuola che Vorrei possono essere Enti Pubblici (Regione, Provincia, Comuni, Ministeri, Scuole, ecc.), Aziende del territorio o privati.

Per questo la cooperativa è organizzata in due aree di attività:

- Area formazione privata

Si tratta della formazione rivolta ad imprese di varia dimensione o a singoli privati, non soggetta a finanziamento pubblico.

- Area formazione pubblica

In questa area sono gestite le attività formative con finanziamento pubblico (programmi comunitari, nazionali o regionali). I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a formazione continua, formazione superiore, formazione permanente, formazione di base e obbligo formativo.

Di conseguenza il contesto esterno ed interno dell'organizzazione è stato definito tenendo in considerazione quanto sopra detto.

Nella tabella che segue e che viene aggiornata almeno annualmente durante il riesame della direzione sono indicati i fattori esterni e interni che compongono il contesto dell'organizzazione.

2. Leadership

2.1 La Carta della Qualità

La Carta della Qualità, vincolante nei confronti del sistema committenti/beneficiari, illustra con criteri di chiarezza e trasparenza i principi adottati nella fornitura dei servizi, il livello qualitativo degli stessi, gli strumenti per la partecipazione.

Emanando la Carta della Qualità, la soc. coop. La Scuola che Vorrei si impegna nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative e dei committenti a raggiungere e mantenere determinati parametri di qualità, garantendo un adeguato livello di trasparenza del servizio, in linea con le crescenti esigenze dell'utenza.

La qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti sono pertanto garantiti:

- in termini strategici da un'accurata Politica della Qualità condivisa da tutti i livelli dell'organizzazione, coerente con la mission e orientata al raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- in termini organizzativi dalla dotazione di risorse professionali qualificate e specializzate nei diversi ambiti di attività e dalla dotazione di risorse logistico-strumentali idonee alla particolare tipologia di servizi formativi erogati;
- in termini operativi dalla definizione di parametri e indicatori di misurazione che consentano di valutare il raggiungimento degli standard di qualità specifici riguardanti il processo formativo nella sua interezza (costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte);
- in termini preventivi attraverso la predisposizione di dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari quali gli strumenti di rilevazione del feedback e la realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

2.1.1 Focalizzazione sul cliente

Vengono presi in considerazione i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di aumentare la soddisfazione del cliente.

Sono inoltre determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti cogenti derivanti da:

- Enti committenti;
- Ministero Istruzione, Università e Ricerca;
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- Regione Marche;
- Leggi, Decreti, Regolamenti pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale inerenti l'erogazione dei servizi di istruzione e di pertinenza al campo di applicazione del sistema anche nel rispetto delle direttive Europee.

2.1.2 Impegni particolari

Oltre a quanto sopra esplicitato, La Scuola che Vorrei, relativamente all'obbligo formativo, si impegna a:

* rendere disponibili, dietro semplice e diretta richiesta dell'interessato, presso la propria sede operativa, in via Piave 28 Ancona, i diritti connessi al passaggio fra sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000;

* realizzare attività di orientamento all'istruzione e al lavoro e percorsi di alternanza Scuola-Lavoro in relazione alle politiche nazionali e regionali (in collaborazione con gli Istituti Scolastici);

* effettuare almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi qualora se ne presenti la necessità;

* prevedere per tutti gli interventi formativi in oggetto, un periodo di stage proporzionale la durata dell'intervento, a beneficio di tutti gli allievi.

Relativamente all'area dello svantaggio, La Scuola che Vorrei si impegna a strutturare, in caso di necessità, incontri quadrimestrali con i servizi di assistenza e rappresentanza afferenti la propria rete relazionale al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

2.2 Politica

2.2.1 Stabilire la politica per la qualità

La Direzione stabilisce, attua e mantiene una politica per la qualità appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e che supporta i suoi indirizzi strategici.

La politica della qualità viene formulata dalla Direzione e comprende un impegno a soddisfare i requisiti applicabili e un impegno per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità. La politica della qualità viene presa a riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità.

La politica della qualità viene riesaminata con cadenza almeno semestrale, durante il Riesame della Direzione, inserendola nell'ordine del giorno della riunione dei soci della cooperativa prevista nel periodo in esame, per verificare la sua attualità ed eventualmente per modificarla in accordo con i dati provenienti da analisi del contesto dell'organizzazione, analisi del fabbisogno del territorio, modifica di indirizzi strategici, analisi relative ai portatori di interesse, modifiche relative alle finalità dell'organizzazione.

2.2.2 Comunicare la politica per la qualità

La politica della Qualità de La Scuola che Vorrei è contenuta in uno specifico documento, estratto dal manuale della qualità, affisso nelle bacheche di tutti i centri operativi e della sede amministrativa. La politica viene comunicata e resa disponibile a tutti gli operatori a cura della Direzione.

La realizzazione di tale politica è condivisa da tutto il personale, che viene coinvolto nella creazione di un ambiente di lavoro improntato al miglioramento continuo. La consegna del documento è dimostrata mediante l'apposizione di firma per ricevuta su apposito foglio firme.

2.2.3 Mission

La Scuola che Vorrei gestisce Scuola Sinequa, un centro di formazione in grado di rispondere in modo innovativo a precise esigenze nel campo della cultura in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.

In linea con le direttive previste dal Programma Operativo della Regione Marche, e più in generale, dal Programma Operativo Nazionale (PON) 2014-2020, in particolare per quel che riguarda l'asse I – Istruzione ("volto a migliorare la qualità del sistema di istruzione e a favorire l'adeguamento e l'innalzamento delle competenze, promuovendo una maggiore partecipazione ai percorsi formativi e ai processi di apprendimento permanente"), la scuola intende perseguire l'equità e la coesione rafforzando il sostegno agli studenti.

Coerentemente con quanto riportato, la scuola mette a disposizione della propria utenza l'esperienza di docenti qualificati capaci di promuovere e gestire attività di istruzione e formazione al fine di garantire l'apprendimento permanente migliorando le conoscenze, le capacità e le competenze attraverso l'aggiornamento nonché il conseguimento di strumenti culturali specifici.

L'Area Formazione di Scuola Sinequa integra con le sue attività i diversi ambiti dell'istruzione. Mette a disposizione dei suoi utenti percorsi formativi e professionalizzanti. Produce contenuti culturali accessibili ad un'utenza allargata attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie.

2.2.4 Obiettivi

Obiettivo principale della cooperativa è quello di unire le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, quindi:

- realizzazione di percorsi formativi che consentano l'acquisizione di competenze innovative, gestionali e organizzative per garantire il miglioramento del rendimento scolastico degli studenti, la capacità di socializzazione ed integrazione di studenti con particolari fragilità, la riduzione del fallimento formativo precoce e della dispersione scolastica;
- realizzazione di percorsi formativi d'eccellenza per inoccupati e disoccupati volta all'accrescimento di conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro;
- lo sviluppo di un'offerta di servizi di Formazione a Distanza sempre più aderente alle richieste dell'utenza.
- Per realizzare tali obiettivi la società:
 - affina continuamente le tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento allo scopo di anticipare le esigenze di formazione dei propri utenti;
 - promuove lo sviluppo culturale e professionale di tutto il personale della Scuola Sinequa, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- adotta standard di qualità nella progettazione di modelli e interventi formativi, nell'erogazione di servizi e consulenza formativa come conoscenza approfondita della

propria organizzazione e dei flussi che ne regolano l'attività per garantire la totale soddisfazione delle esigenze del proprio cliente/utente, coerentemente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM);

- investe in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

Se richiesto viene resa disponibile alla parti interessate.

2.2.5 Impegni

La cooperativa si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo;
- ad aumentare l'efficienza dell'organizzazione;
- ad offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (studenti, lavoratori, giovani, disoccupati);
- a ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- a migliorare la comunicazione tra La Scuola che Vorrei e l'ambiente esterno;
- a mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche.

2.3 **Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione**

Al fine di gestire il SGQ, di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, di ottenere la soddisfazione del cliente e di tutti i portatori di interessi la Direzione delega ai responsabili di ogni processo (come definito negli specifici documenti e organigramma):

- la responsabilità di assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015
- la responsabilità che i processi producano gli output attesi,
- la responsabilità di riferire alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità per il miglioramento,
- la responsabilità di promuovere la focalizzazione sul cliente nell'intera organizzazione,
- la responsabilità di mantenere l'integrità del sistema di gestione quando vengono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

I ruoli, le responsabilità e le autorità sono descritte in appositi organigramma funzionale e organigramma nominale di seguito riportati che vengono riesaminati almeno annualmente e/o in occasione dei cambiamenti organizzativi.

2.3.1 Risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, La Scuola che Vorrei, si avvale stabilmente delle competenze professionali dei soci della cooperativa, ma anche della collaborazione occasionale o stabile di professionisti dei settori di riferimento,

docenti universitari e di scuola secondaria di primo e secondo grado, collaboratori qualificati, selezionati ed inseriti in apposito Albo Fornitori.

Le prestazioni di tutti i docenti sono poi monitorate sia in itinere sia alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, La Scuola che Vorrei dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale).