

Premessa

L'Accademia Formativa Martesana - Città di Gorgonzola (di seguito denominata **AFMG**) ha da sempre ricercato la qualità nell'erogazione dei propri servizi. Dal 2002 AFMG è certificata a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2008 per la **Progettazione ed erogazione di percorsi formativi e di servizi al lavoro/orientamento** (settori EA 37 e EA 38f della norma di riferimento).

Nell'anno 2017 AFMG ha aggiornato il suo **Sistema di Gestione per la Qualità** (di seguito indicato con **SGQ**) alla nuova norma **UNI EN ISO 9001:2015**: l'aggiornamento del SGQ ha richiesto un costante e continuo impegno da parte di tutta l'organizzazione. AFMG vuole dimostrare il suo impegno nel miglioramento del SGQ, nel rispetto delle norme cogenti, affinché diventi un efficace strumento gestionale al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali della qualità.

AFMG ha natura pubblica in quanto è un'azienda speciale del Comune di Gorgonzola; l'organizzazione, accreditata da Regione Lombardia, intende consolidare la propria posizione nel mercato dei servizi finalizzati alla formazione e all'orientamento attraverso la costituzione di precise metodiche per l'erogazione e la valutazione dei servizi offerti. Infine, l'erogazione di servizi al lavoro, parte integrante del sistema dotale (Dote Unica Lavoro), completano la proposta e l'offerta di servizi.

Risorse umane, qualità, ottimizzazione e rispetto dei tempi di erogazione del servizio sono da considerarsi armi competitive che porteranno AFMG, in un'ottica di miglioramento continuo, a gestire le proprie attività coerentemente con i principi di eccellenza (best practices). Questo atteggiamento attribuirà un'importanza sempre maggiore alle esigenze dell'utenza, coinvolgendo tutte le risorse interne ed esterne (docenti, tutor, coordinatori, aziende, enti, ...) e ponendo maggiore attenzione agli aspetti legati alla qualità oltre che nel rispetto dei requisiti cogenti, ma anche ad altri fattori quali la cortesia, l'affidabilità, la fiducia, l'assistenza, la visibilità e la trasparenza durante l'erogazione del servizio.

Perché questi obiettivi si realizzino è necessario sviluppare e diffondere la cultura della qualità nell'organizzazione per garantire e migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati. La Politica della Qualità di AFMG si attiene ai principi espressi dal Risk-Based-Thinking, inteso come approccio sistemico, che si vuole interiorizzare per trasformarlo progressivamente in un approccio pratico e immediato, così da individuare agevolmente i fattori di rischio e di opportunità che sono governati in modo preventivo, attraverso il Ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA).

Si tratta di processi che hanno come specifico obiettivo quello di raggiungere il fattivo inserimento del giovane nel mercato del lavoro in virtù del possesso di elevati standard di competenze tecniche o professionali. Questo processo sistemico si attua attraverso percorsi di collegamento circolare e integrato tra didattica, valorizzazione delle esperienze svolte sul campo dai discenti, innovazione tecnologica e strumenti didattici d'avanguardia messi a disposizione del corsista ed implementare le sue competenze con esperienze di stage e/o tirocinio aziendale. AFMG a tal fine garantisce la formazione continua del corpo docente così che il discente venga orientato verso competenze tecniche e conoscenze professionali all'avanguardia. Il fattore competitivo di primaria importanza per AFMG sono le risorse umane; sarà favorita costantemente la crescita delle risorse umane sia sul piano personale sia su quello professionale, anche attraverso momenti di formazione ed informazione, al fine di offrire un servizio sempre migliore.

La Qualità è prioritaria. Nostro obiettivo è cercare di perseguire l'eccellenza in ogni attività: professionalità (servizi mirati alle effettive esigenze), innovazione (reingegnerizzazione del know how, continua valutazione dei risultati e delle novità tecnologiche) e competitività (prevenzione e miglioramento continuo) saranno i nostri strumenti di lavoro.

Il nostro fine ultimo è la massimizzazione della soddisfazione degli utenti che potremo ottenere anche grazie al loro coinvolgimento nella progettazione personalizzata dei nostri servizi: in questo modo risponderemo in maniera sempre più adeguata ai loro bisogni ed alle loro richieste migliorando continuamente le nostre tipologie di servizi.

Nella necessità di monitorare continuamente la soddisfazione del committente pubblico e privato, sono stati profusi sforzi relativi alla raccolta delle informazioni necessarie alla valutazione della percezione del cliente della propria soddisfazione. Tali dati sono raccolti da tutte le funzioni e elaborate dal Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSGQ) che le sottopone all'analisi periodica da parte della Direzione.

Politica per l'apprendimento

AFMG intende segnare una discontinuità rispetto alla didattica e alla metodologia dei tradizionali percorsi formativi: la didattica abbandona i rigidi schemi e vincoli disciplinari propri del sistema di istruzione per privilegiare metodologie più specificamente legate alle realtà aziendali e, in generale, al mercato del lavoro.

È necessario che i percorsi proposti da AFMG siano punto essenziale di interazione tra formazione e impresa. Si tratta di una concreta proposta formativa, dotata di una propria specificità didattica, deduttiva ed esperienziale, caratterizzata da una costante attività laboratoriale in situazione che propone percorsi formativi modulari articolati in blocchi formativi.

Ad AFMG spetta il compito di adattare i profili tecnico-professionali connessi alle specificità di ciascuna figura alle richieste delle imprese del settore produttivo di riferimento e dalle relative Istituzioni rappresentative del territorio.

AFMG nell'esercizio della sua autonomia, deve dare una risposta di sistema tra domanda e offerta di lavoro altamente qualificato recependo i fabbisogni formativi ed innovativi espressi dal tessuto imprenditoriale locale e realizzando nel contempo una forte azione di orientamento rivolta alle famiglie, agli studenti, agli insegnanti.

A tale scopo AFMG adotta le seguenti strategie:

- sviluppa attività di confronto interno volte a condividere percorsi per l'innovazione della didattica tesi a valorizzare le competenze tecniche pregresse del corsista;
- razionalizza l'offerta didattica nel senso della sostenibilità e dell'efficacia;
- rafforza la didattica partecipata;
- consolida e sviluppa l'organizzazione di corsi di alta formazione o di riqualificazione professionale;
- monitora, riqualifica e indirizza alla massima qualità l'intero sistema della formazione;
- valorizza e migliora gli strumenti didattici di cui si dispone.

L'obiettivo che AFMG intende raggiungere è quello di far sì che il corsista sappia applicare e contestualizzare le conoscenze teoriche acquisite rendendo la sua formazione spendibile e competitiva secondo un modello formativo di durata triennale o quadriennale caratterizzato, oltre che da una didattica innovativa e specifica, da stage e/o tirocinio, attività laboratoriali, realizzate anche nelle imprese, e da tirocini formativi.

Pertanto, le linee guida sulle quali si articola la Politica della Qualità di AFMG sono le seguenti:

- promuovere conoscenze tecniche innovative ed una formazione di alto profilo coerente con il mercato del lavoro;
- porre il corsista come "elemento centrale" nelle attività di formazione
- generare innovazione alla didattica così che la proposta formativa possa essere in grado di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro;
- razionalizzare le attività nel segno del miglioramento continuo e nel rispetto delle richieste degli utenti;
- garantire la sostenibilità dei processi, alimentando un ambiente organizzativo costruttivo, in grado di valorizzare e riconoscere il merito e di ridurre la complessità in favore di una maggiore flessibilità;
- definire ogni anno obiettivi coerenti e misurabili attraverso appositi indicatori, tenendo conto delle risorse umane e finanziarie disponibili, di una stima dei miglioramenti conseguibili e dei programmi di sviluppo a breve termine;
- offrire un piano dell'offerta formativa /catalogo dei servizi erogati che risponda al fabbisogno del territorio di riferimento;
- stipulare un patto formativo tra AFMG ed il corsista.

Il Direttore Generale
Carlo Zanoni