

L'associazione UNISCO E.T.S. è stata costituita con atto del 24 gennaio 2003 e risulta iscritta, dalla data del 14 settembre 2009, al Registro delle Imprese di Bari, n. REA BA-520632, con codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione 05994670726.

Essa dispone delle seguenti sedi:

- ♦ Sede legale ed operativa: 70100 Bari (BA) – Via Piccinni 24.

L'associazione UNISCO E.T.S. ha come oggetto principale la "corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale", corrispondenti al codice ATECO 85.59.20 e risulta operativa dal 1 marzo 2021.



CONTESTO OPERATIVO INTERNO

UNISCO Network per lo sviluppo locale E.T.S. è un'organizzazione no profit con sede a Bari attiva dal 2003.

Obiettivo principale del suo operato è creare un network virtuoso e integrato con professionisti, enti, organizzazioni e istituzioni, presenti sul territorio regionale, ma anche nazionale, europeo e internazionale, per promuovere e diffondere buone pratiche in ambito socio-lavorativo, economico e culturale, favorendo la cooperazione e la mobilità europea ed extra-europea, rafforzando la competitività ed i processi di cittadinanza attiva.

Nello specifico, i campi di operatività di UNISCO sono descritti qui di seguito.

- ATTIVITÀ FORMATIVE

Le attività di formazione professionale di UNISCO (agenzia accreditata ai sensi dell'art. 25 della Legge Regionale n.15 del 7 agosto 2002, rinnovata con A.D. n. 653 del 2019) sono indirizzate a diversi target e sono studiate per consentire a ciascun allievo di sviluppare appieno il proprio potenziale e di integrarsi adeguatamente nel mondo del lavoro. I percorsi formativi di UNISCO vengono progettati in risposta ai naturali mutamenti del tessuto sociale ed economico pugliese (e non solo) e alle crescenti innovazioni.

Una faculty di alto profilo, costituita da docenti professionisti provenienti dal sistema produttivo, dal sistema della formazione, dal sistema universitario e dalle istituzioni pubbliche, garantisce una metodologia didattica efficace e contenuti moderni e sempre aggiornati.

Nell'ambito delle attività formative, UNISCO nel tempo ha maturato esperienze e know-how anche in attività progettuali, che partono da una preliminare fase di studio e ricerca del contesto sociale, culturale ed economico di riferimento e che mirano allo sviluppo locale del territorio e alla cooperazione nazionale e internazionale, europea ed extra europea, inclusione sociale e lavorativa di soggetti svantaggiati e stranieri, sia minori che adulti.

- SERVIZI PER IL LAVORO

Dal 2020 UNISCO è accreditata dalla Regione Puglia come Agenzia per il Lavoro (Determina n. 834/2020 della Regione Puglia) e opera con l'obiettivo di attuare strategie in grado di contrastare la disoccupazione di lunga durata tramite azioni di accompagnamento al lavoro, di sostegno alla mobilità geografica, di monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro.

In tale prospettiva, offre dunque i seguenti servizi mirati: ricerca e selezione del personale, orientamento, incontro fra domanda e offerta di lavoro, promozione dell'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati.

L'offerta si amplia anche con servizi specialistici per l'inserimento lavorativo delle donne e dei migranti con lo scopo di: favorire lo sviluppo e la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso al lavoro e nella crescita professionale; promuovere misure personalizzate con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati, anche attraverso forme di mediazione culturale per i lavoratori stranieri.

- ACCREDITAMENTI

- ♦ ente accreditato presso la Regione Puglia per realizzazione di attività formative finanziate con fondi pubblici (ai sensi dell'art. 25 della Legge Regionale n.15 del 7 agosto 2002, rinnovata con A.D. n. 653 del 2019);
- ♦ ente accreditato dalla Regione Puglia per i Servizi per il Lavoro (Atto Dirigenziale del Dipartimento di Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro – Sezione Promozione e Tutela del Lavoro della Regione Puglia n. 834 del 1 luglio 2020);
- ♦ ente iscritto alla prima sezione del Registro ministeriale di enti e associazioni che svolgono attività a favore degli stranieri immigrati ai sensi dell'art.42, comma 2, del Decreto Legislativo 25 Luglio 1998, n.286;
- ♦ partner del programma diretto europeo Erasmus per Giovani Imprenditori, UNISCO è una delle IO (Intermediary Organization), l'unica in Puglia, ammessa ad operare all'interno della rete europea del programma;
- ♦ presente nel Registro delle organizzazioni di terzo settore per la formalizzazione di partnership istituito dall'Ufficio del Garante della Regione Puglia delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale;
- ♦ presente nel Registro regionale delle organizzazioni di terzo e quarto settore per la formalizzazione di partnership con il Garante regionale dei diritti del Minore;
- ♦ membro della rete europea ECVET, il sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale;
- ♦ membro del network europeo EfVET, che mira a promuovere qualità, innovazione e cooperazione nella formazione professionale;
- ♦ membro di ASSOAFOP, l'associazione degli Organismi Accreditati per la Formazione Professionale in Puglia che ha come principali finalità la tutela, lo sviluppo, la promozione e la rappresentanza degli interessi e delle istanze degli Organismi associati;
- ♦ ente certificato dal Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi: progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale e non; orientamento al lavoro ed inserimento lavorativo;
- ♦ ente accreditato e coordinatore di una delle 9 Regional Skills Partnership ad oggi attive in tutto il continente europeo; l'iniziativa nasce per combattere la disoccupazione,

accompagnare al lavoro e per sostenere la formazione attraverso il potenziamento delle competenze; l'obiettivo è supportare l'evoluzione verso un'economia sempre più innovativa e sostenibile.



CONTESTO OPERATIVO ESTERNO

UNISCO E.T.S. è ente vocato ad operare nel sociale, a partire dalla propria natura legale di associativo.

L'associazione pertanto si rivolge ad ambiti operativi assistiti da bandi pubblici per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione ed orientamento al lavoro.

I principali committenti di UNISCO E.T.S. sono istituzioni pubbliche quali:

- l'Unione Europea;
- la Regione Puglia;
- il Comune di Bari ed altre istituzioni comunali locali;
- altri enti pubblici di tipo non territoriale.

I principali beneficiari sono persone fisiche quali:

- minori soggetti a dispersione scolastica;
- lavoratori disoccupati ed inoccupati;
- giovani vocati all'autoimprenditorialità;
- cittadini svantaggiati quali: vittime di violenza di genere, vittime di discriminazioni in base all'orientamento sessuale e all'identità di genere; migranti; soggetti appartenenti a minoranze etniche; diversamente abili.

Partner nei progetti UNISCO E.T.S. sono: istituzioni nazionali e non, associazioni, aziende, enti di formazione, agenzie per il lavoro.

Tutti i progetti usufruiscono di bandi finanziati o co-finanziati e quindi l'operatività associativa è direttamente proporzionale all'uscita di tali bandi.

Risulta quindi vitale la rete di relazioni associative esistente sia con le istituzioni erogatrici dei finanziamenti sia con i partner di progetto, cui l'associazione dedica molte risorse.



Allo scopo di assicurare la qualità dei propri servizi professionali, **UNISCO E.T.S.**, in conformità anche alle norme che stabiliscono i requisiti necessari per l'erogazione di servizi di formazione e orientamento al lavoro, oggetto di bandi che prevedono agevolazioni finanziarie per il soggetto destinatario dei servizi, ha strutturato la propria organizzazione produttiva in conformità alla norma ISO 9001:2015, recependo e sviluppando una serie di criteri e linee guida organizzative già presenti nelle prassi operative associative.

L'adozione dello standard organizzativo ISO 9001:2015 ha comportato un approccio basato sul rischio, secondo il quale tutte le attività aziendali rilevanti secondo il proprio contesto operativo devono essere oggetto di una valutazione del rischio, allo scopo di orientare al meglio la

pianificazione strategica ed operativa aziendale e di individuare le parti interessate che influenzano tale analisi, stabilendo specifiche azioni a loro tutela.

----- ❖ -----

Nel 2020, coerentemente con i propri indirizzi strategici, la società **UNISCO E.T.S.** ha stabilito di acquisire la **Certificazione UNI EN ISO 9001:2015**, relativa alle attività comprese nel seguente campo di applicazione:

***progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale e non;
orientamento al lavoro ed inserimento lavorativo***

In merito, tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001:2015 risultano applicabili.

----- ❖ -----

Il percorso di certificazione giunge al termine di un naturale percorso di riorganizzazione gestionale che ha comportato:

- ♦ la convinzione che l'attività imprenditoriale deve tener conto, in via preliminare, di un'**analisi del contesto in cui la società opera** e dell'**individuazione delle esigenze e aspettative delle parti interessate**;
- ♦ l'integrazione degli obiettivi della qualità con gli indirizzi strategici dell'Impresa;
- ♦ l'integrazione dei requisiti del sistema qualità con i processi di business dell'Impresa;
- ♦ l'utilizzo di un approccio basato sulla **valutazione del rischio** in tutte quelle decisioni influiscono sulla capacità aziendale di **raggiungere i propri obiettivi strategici** e di **ottenere i risultati attesi**;
- ♦ l'utilizzo di un approccio per processi basato sul miglioramento continuo e sul coinvolgimento di tutte le parti interessate.

Nello specifico, pertanto, la società **UNISCO E.T.S.** ha attuato un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, che comprende gli **obiettivi della Qualità ed impegni** di seguito specificati:

1. **soddisfare il Cliente** attraverso le seguenti azioni:

- ♦ conoscere e perseguire le esigenze ed i bisogni non solo del cliente ma anche dell'utente finale;
- ♦ fornire servizi conformi alle specifiche contrattuali ed alle normative applicabili nel mercato della formazione professionale, attraverso un costante aggiornamento normativo ed una verifica periodica di conformità alle leggi vigenti;
- ♦ garantire il miglioramento continuo dei servizi offerti attraverso una continua attenzione alle innovazioni, sia metodologiche sia operative, un'attenta selezione ed un monitoraggio costante del parco docenti;
- ♦ fornire adeguata assistenza in fase precontrattuale allo scopo di favorire la definizione, da parte del cliente, di requisiti di servizio idonei alle esigenze di quest'ultimo, mettendo a disposizione idonee risorse tecniche interne e know how allo scopo;

- ♦ non sottoscrivere impegni commerciali che comportino l'utilizzo di risorse che non siano nella disponibilità di **UNISCO E.T.S.**;
- ♦ rappresentare fedelmente i propri servizi nelle comunicazioni pubblicitarie e commerciali, in particolare in relazione ai requisiti della qualità;
- ♦ comunicare tempestivamente al cliente eventuali impedimenti, successivi alla conferma d'ordine, che non consentano di rispettare gli impegni contrattuali;
- ♦ fornire al cliente adeguata assistenza post vendita relativamente alla gestione di problematiche di erogazione del servizio, di reclami e di segnalazioni;
- ♦ ricercare il miglioramento della qualità dei propri servizi;
- ♦ creare relazioni commerciali a lungo termine e reciprocamente vantaggiose.

2. **rassicurare i propri fornitori** attraverso le seguenti azioni:

- ♦ stabilire, ove possibile, un rapporto di partnership che garantisca continuità e qualità nelle forniture e soddisfazione reciproca;
- ♦ l'applicazione di criteri oggettivi di selezione e valutazione, assicurando e garantendo al tempo stesso a tutti i fornitori lealtà, imparzialità e pari opportunità di collaborazione;
- ♦ perseguire la professionalità e la preparazione dei docenti;

3. **motivare e tutelare il proprio personale** attraverso le seguenti azioni:

- ♦ selezione, valutazione e sviluppo professionale in base a criteri meritocratici oggettivi, improntati alla lealtà, imparzialità e pari opportunità;
- ♦ coinvolgimento nella strategia e negli obiettivi aziendali;
- ♦ il rispetto delle condizioni lavorative previste dalle norme cogenti e dal CCNL di categoria;
- ♦ il continuo aggiornamento attraverso l'applicazione delle procedure di comunicazione interna ed azioni di formazione / addestramento, sia nell'ambito del sistema di gestione per la qualità sia sugli aspetti tecnici di competenza;
- ♦ creazione delle condizioni di lavoro tali da garantire un clima aziendale positivo e disteso, in modo da evitare conflittualità interne e sindacali;

4. **garantire la proprietà aziendale** attraverso:

- ♦ la definizione di una strategia di marketing idonea e perseguibile, che comprenda la raccolta delle nuove opportunità di mercato e l'innovazione tecnologica ed operativa dei servizi offerti;
- ♦ lo sviluppo dell'attività commerciale, tenendo conto delle risorse disponibili;
- ♦ la tenuta sotto controllo delle risorse e dei fattori di competitività;
- ♦ la tutela del patrimonio aziendale (risorse materiali ed immateriali);

5. **garantire** il rispetto delle disposizioni concernenti **la tutela della riservatezza e della sicurezza ed il rispetto della privacy**, in conformità alle norme vigenti;

6. **garantire l'efficacia della struttura operativa** attraverso la coerente applicazione delle procedure interne;
7. **migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di erogazione del servizio**, attraverso un adeguato controllo operativo sia del proprio personale sia di progettisti, docenti e tutor;
8. **tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno (progettazione, docenza, tutoraggio, rendicontazione)**, con specifico riferimento alla responsabilità per la conformità a tutti i requisiti, sia contrattuali sia cogenti;
9. perseguire le **migliori tecnologie disponibili nell'erogazione dei servizi**, attraverso una continua ricerca di quanto disponibile sul mercato, per le esigenze ed aspettative del cliente;
10. **garantire la capacità aziendale di comunicazione interna ed esterna ed un'efficace gestione del know how aziendale**;
11. **evitare incidenti sul lavoro e sanzioni in merito a rapporto di lavoro e sicurezza**;
12. **assicurare la capacità finanziaria e operativa aziendale** con idonei mezzi e strumenti;
13. **perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità** studiando ed attuando idonee azioni per la correzione ed il miglioramento dei punti di debolezza aziendali;
14. **aggiornare la politica della qualità** ed i suoi obiettivi in seguito all'evoluzione del contesto aziendale, alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed alla valutazione dei rischi e delle opportunità.

Allo scopo di **garantire e monitorare il raggiungimento di tali obiettivi** e di assicurarne l'aggiornamento, la Direzione ha assegnato e comunicato internamente le responsabilità e le autorità allo scopo di:

- strutturare un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- assicurare il monitoraggio dei processi perché siano continuamente efficaci;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema e sulle opportunità di miglioramento;
- assicurare la centralità del cliente;
- assicurare che l'integrità del sistema sia mantenuto quando vengono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso;

ed inoltre, la Direzione attua opportune comunicazioni affinché:

- il personale ad ogni livello abbia compreso ed attui la politica per la qualità, gli obiettivi e gli aspetti operativi del sistema di gestione della qualità;
- la politica per la qualità sia conosciuta alle parti interessate i cui requisiti sono considerati influenti per l'ottenimento degli obiettivi aziendali.

Bari, 25 luglio 2025

La DIREZIONE

