



ALLEGATO II.1

“CARTA DELLA QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

INTRODUZIONE

La presente Carta della Qualità dell’offerta formativa ha la finalità di descrivere gli impegni che la “Scuola di Formazione Snc” assume nei confronti del sistema committente/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini:

1. **strategici (politica della qualità);**
2. **organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta);**
3. **operativi (obiettivi e standard specifici) ;**
4. **preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).**

La “Scuola di formazione Snc” è una Società che ha la finalità di fornire formazione e aggiornamento professionale a giovani disoccupati o adulti che necessitano di una specifica qualificazione o riqualificazione per la ricerca o per un adeguato mantenimento del posto di lavoro.

La “Scuola di formazione Snc” realizza i suoi programmi nel territorio della Regione Lazio in stretta collaborazione con liberi professionisti, aziende private medio/grandi che operano in numerosi e diversi settori di mercato con prevalenza di quelli per i quali l’ITC sono determinanti per il conseguimento degli obiettivi societari attuando iniziative di: formazione post scolastica per i giovani, inserimento pratico nel mondo del lavoro con attività presso le aziende, consulenza operativa per la creazione di nuove iniziative imprenditoriali dei giovani e di attività nel terzo settore, attività di riqualificazione del personale in PMI.

Denominazione:

Sede legale:

Via Aldo Moro, 87- Frosinone

Sede Operativa:

Via Castagnola, 60 - Frosinone

Sito internet: www.scuoladiformazione.com

Posta elettronica:

info@scuoladiformazione.com

Attività:

Progettazione e gestione di attività di formazione e aggiornamento professionale.



Elementi del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

1. Livello strategico

Politica della qualità

MISSION

- La Scuola di Formazione snc ha lo scopo di contribuire con le proprie iniziative didattiche, di ricerca e sperimentazione all'orientamento, formazione, inserimento, aggiornamento professionale di giovani dotati di scolarità medio-alta o di adulti che hanno necessità di riqualificarsi per una più attuale presenza sul mercato del lavoro; con una particolare attenzione ai temi dell'innovazione tecnologica e della conoscenza delle lingue straniere e più in generale verso le professioni emergenti con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato.
- Per il conseguimento delle proprie finalità la “Scuola di Formazione snc” potrà promuovere ed eseguire, direttamente o attraverso l'opera di altri enti, organizzazioni pubbliche o private, ricercatori, liberi professionisti, esperti, in Italia e all'estero:
 - indagini e ricerche sul mercato del lavoro e sui relativi fabbisogni occupazionali di interesse dei giovani o degli adulti in difficoltà di collocamento;
 - iniziative di orientamento professionale;
 - attività formative dirette, promuovendo in via preferenziale forme di cooperazione tra più soggetti interessati, a partire dalla stessa “Scuola di Formazione snc”.

2. Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

- Le aree di attività sono: Informatica, Lingue e sicurezza (all'orientamento, formazione, inserimento, aggiornamento professionale di giovani dotati di scolarità medio-alta o di adulti che hanno necessità di riqualificarsi per una più attuale presenza sul mercato del lavoro);
- La “Scuola di Formazione Snc” si avvale delle risorse di cui dispone. La definizione dell'organico è strettamente vincolata al numero di corsisti iscritti ai diversi percorsi formativi. Il personale docente è sia interno che esterno.
- L'organizzazione ha predisposto le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi erogati. In particolare, l'organizzazione si è dotata di un aula; di un ufficio di segreteria e reception per la gestione amministrativa; di apparecchiature hardware utilizzate per la didattica e l'amministrazione; di software per la didattica e l'amministrazione; di sussidi didattici (libri, riviste, materiale di laboratorio), strumenti di comunicazione (telefoni, fax, e-mail).
- Per ogni offerta formativa la “Scuola di Formazione Snc” rilascia una dichiarazione di impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali



caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

- l'ente prevede formazione post-obbligatoria, l'Istruzione Tecnica Superiore, l'alta formazione, l'apprendistato;

1. Livello operativo

Tutta la struttura aziendale è stata attivata al fine di perseguire e mantenere, il richiesto livello di qualità nel servizio reso al Cliente/Committente, attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per sostenere la Politica della Qualità, la Direzione ha divulgato, a tutti i livelli, tali obiettivi, in modo da assicurarsi che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, inteso come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Realizzazione di attività di miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare un'efficace gestione del Sistema Qualità in modo da individuare opportunità di miglioramento;
- Assicurare un'efficace gestione dei reclami dei Clienti;
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerta al cliente e gestione delle attività formative;
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo Servizio;
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti ai processi relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature.

La Direzione ritiene che in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi e delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione del cliente.

Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore della "Scuola di Formazione snc" si impegni per soddisfare le aspettative degli utenti.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno della Direzione sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle responsabilità seguenti:

- diffusione della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;
- verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- verificare che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando tale processo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- riesaminare la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte;
- controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.



Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Fattori di qualità

Si descrivono di seguito le attività di monitoraggio, valutazione dei dati e conseguente miglioramento in relazione agli input di tali rilevazioni di dati. Le fasi di detto processo valutativo tendente al continuo miglioramento dell'erogazione del servizio, si attuano come segue:

1. Pianificazione
2. Misurazioni e monitoraggi
3. Gestione delle Non Conformità
4. Analisi dei dati
5. Miglioramento

Standard di qualità

Oltre ai parametri che periodicamente monitora al fine di valutare l'andamento aziendale, la Direzione ha provveduto a tener sotto controllo differenti parametri, in campo istituzionale, amministrativo ed operativo per definire in maniera più approfondita e personale l'andamento nel tempo dell'azienda. Tali indici sono i seguenti:

- Soddisfazione cliente;
- Non conformità interne per monitorare il processo operativo;
- Non conformità fornitore per monitorare l'efficienza del parco fornitori e tenere sotto controllo il processo approvvigionamento;
- Reclami cliente per monitorare le cause di insoddisfazione.

Strumenti di verifica

Le attività di monitoraggio e valutazione sono fatte sulle prestazioni del sistema ed includono le seguenti attività:

- Soddisfazione del cliente;
- Verifiche Interne (Audits);
- Monitoraggio dei processi e del servizio;
- Impiego delle tecniche statistiche e analisi dei Dati;
- Azioni correttive preventive e di miglioramento.

I criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente, per tutti i settori di attività, sono i seguenti:

- analisi dei reclami cliente;
- questionario di gradimento;
- riunioni periodiche informative;

Tutti i reclami clienti sono documentati su apposita documentazione o su apposito modulo a disposizione di tutti i clienti e prontamente comunicati alla direzione.



Per i corsi di formazione i questionari vengono distribuiti a tutti i corsisti, a metà ed a termine del percorso formativo e ogni qualvolta si renda necessario in funzione delle esigenze di progetto.

I dati sono raccolti a fine corso, e sono riassunti in apposite tabelle redatte sulla base dei criteri utilizzati.

Dall'analisi possono emergere azioni correttive e preventive o di miglioramento nell'ottica di una sempre maggiore soddisfazione del cliente.

Fattori di qualità e loro indicatori:

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.

Le verifiche interne sono realizzate come di seguito riportato:

- La Direzione in sede di Riesame del Sistema pianifica le verifiche. Ogni elemento/processo del sistema viene verificato almeno una volta l'anno.
- Una settimana prima della verifica interna programmata si informano i diretti interessati sul giorno della verifica mediante comunicazione scritta.
- L'incaricato esegue la verifica ispettiva come da programma verificandone l'efficacia e l'efficienza del sistema qualità aziendale.
- In caso di non conformità e/o osservazioni riscontrate durante la verifica ispettiva registra il tutto sull'apposita check-list.



- Vengono documentate sul Rapporto di non conformità le deviazioni riscontrate durante la verifica ispettiva e verifica la necessità di introdurre azioni correttive e/o preventive.
- Distribuzione del rapporto finale della verifica interna.
- La verifica successiva consiste in un controllo delle attività svolte per la correzione delle non conformità ed i relativi risultati. L'efficacia dell'azione verrà riportata sul modulo apposito.
- La check-list della verifica ispettiva, il rapporto finale, vengono archiviati e conservati per un periodo minimo di 3 anni.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Per verificare l'efficacia dei processi nei Percorsi Formativi la "Scuola di Formazione snc" ha organizzato le attività individuando i processi primari e quelli secondari di supporto (spesso trasversali ai primi) definendo gli indicatori e le misure necessarie ad assicurare il controllo della capacità dei singoli processi di conseguire gli obiettivi pianificati. Durante lo svolgimento di ogni singolo processo i vari responsabili hanno il compito di monitorarne le prestazioni, ad intervalli indicati, al fine di adottare tempestivamente le azioni correttive adeguate in caso di scostamenti rispetto agli obiettivi di efficienza prefissati.

I controlli che vengono eseguiti durante la erogazione del servizio si distinguono in:

- controlli documentali sui materiali per verificare la corrispondenza con quanto arrivato e quanto descritto nei documenti d'accompagnamento e ordini d'acquisto, controlli visivi per verificare l'integrità del prodotto.
- Controlli in entrata per i servizi acquistati;
- Valutazione e controlli finali delle attività formative;
- Verifiche in itinere ed avanzamento delle attività formative;
- Valutazione ex-post dei servizi formativi svolti;
- Verifica delle presenze;
- Verifica delle risorse impiegate, valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari e degli utenti attraverso:
 - raggiungimento degli obiettivi;
 - utilità e chiarezza dei contenuti;
 - materiale didattico;
 - metodologie utilizzate, apprendimenti;
 - organizzazione;
 - prestazioni del docente;
 - grado di soddisfazione complessivo;

Tutte le situazioni non conformi che vengono rilevate durante le fasi di acquisizione e gestione ordini, le attività di erogazione corsi, e in ogni altra fase di erogazione del servizio al Cliente sono prontamente catalogate e gestite al fine di evitare che prodotti/servizi non conformi alle specifiche e/o disguidi gestionali possano essere rilevati direttamente dal Cliente.

L'esito di tali attività viene formalizzato dalla Funzione Responsabile della gestione della non conformità su apposito verbale e oltre alla gestione immediata si prende in esame lo storico della non



conformità al fine di prestare particolare attenzione agli andamenti o tendenze ed individuarne tempestivamente opportune azioni Correttive o Preventive.

Particolari tendenze negative e quindi critiche vengono portate a conoscenza della Direzione durante le relazioni periodiche e sottolineate in fase di riesame del Sistema al fine di rivalutare eventualmente gli obiettivi prefissati e la necessità di risorse.

La “Scuola di Formazione snc” utilizza opportune tecniche statistiche per elaborare e analizzare i dati rilevati in varie fasi dei processi al fine di accertare l’adeguatezza e l’efficacia del Sistema di Gestione e per stabilire i possibili miglioramenti. La scelta di metodi statistici appropriati è effettuata tenendo conto dei risultati che si desidera raggiungere, delle risorse necessarie a tale scopo e dei relativi costi di rilevamento. I dati che servono alla costruzione e al calcolo degli indicatori, raccolti all’interno di ogni processo sono

classificati, elaborati ed analizzati poi dai vari responsabili di ogni funzione e portati periodicamente a conoscenza dalla Direzione aziendale.

Le analisi effettuate forniscono informazioni in merito a:

- soddisfazione del Cliente;
- conformità del prodotto ed efficienza dei Servizi offerti al Cliente;
- andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive;
- l’andamento delle forniture, dei costi di non qualità interni;
- la soddisfazione interna e di tutte le parti interessate.

Tali analisi rappresentano i dati per il Riesame del Sistema di gestione per la Qualità da parte della Direzione, la quale, in base ai traguardi prestabiliti, individua le aree per il miglioramento ed i possibili benefici sia per tutte le funzioni interne che esterne. I dati usciti da tali analisi opportunamente verificati e ritirati si trasformano in elementi in entrata per i processi di miglioramento.

La “Scuola di Formazione snc” sviluppa piani di azione per il continuo miglioramento dei processi aziendali.

Gli strumenti attraverso i quali l’azienda persegue e attua tale obiettivo sono:

- la Politica della Qualità;
- gli obiettivi espressi nei piani di miglioramento;
- i risultati delle Verifiche interne e esterne;
- i dati aziendali;
- le azioni correttive e preventive;
- il riesame del Sistema di Gestione.

Le attività di miglioramento vengono identificate, pianificate, rese esecutive dalle funzioni di volta in volta coinvolte e verificate nella sua efficacia dal Responsabile Gestione Qualità.

Condizioni di trasparenza

La Direzione, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione:

- definisce e documenta la Politica, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’Organizzazione
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie



· provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal Cliente o dal Sistema di Norme e Regolamenti vigente.

In particolare l'Organizzazione si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente. Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definiti e documentati i criteri e le modalità operative di gestione dei Reclami trasmessi all'Organizzazione e di monitoraggio del livello soddisfazione del Cliente.

Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità nello sviluppo e/o erogazione del Servizio e/o l'insoddisfazione dei Clienti sul Servizio erogato, individuando azioni correttive immediate e/o preventive. Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni promana necessariamente da un'attenta politica di gestione delle risorse umane, è volontà della Direzione attraverso l'efficace gestione del Sistema Qualità implementato:

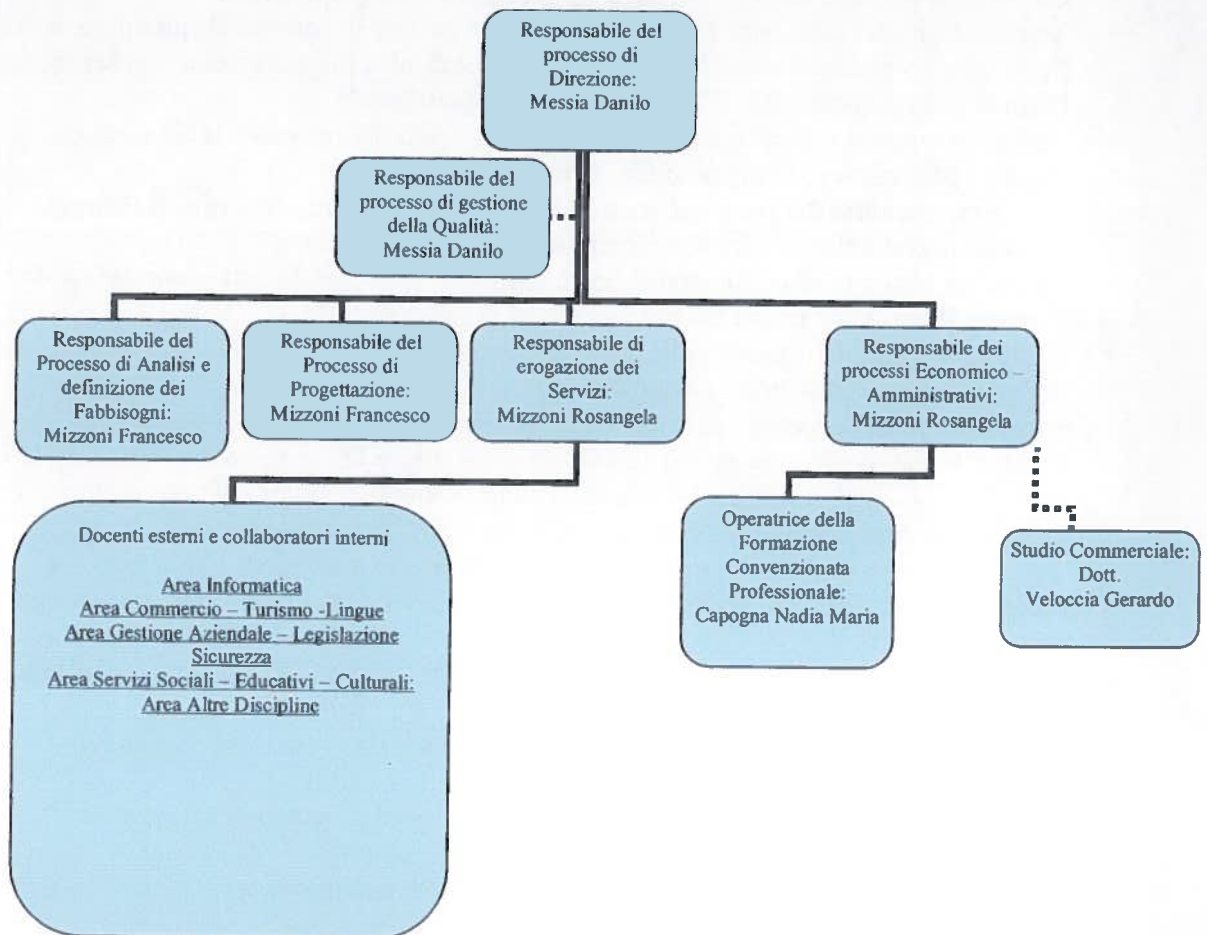
- promuovere una partecipazione attiva e consapevole da parte del Personale, al fine di effettuare un monitoraggio continuo e efficace delle prestazioni dei Processi
- promuovere una attività formazione continua e la valorizzazione del personale
- definire obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- favorire il flusso di comunicazione all'Interno dell'Organizzazione
- gestire le informazioni
- rilevare la soddisfazione del Personale
- rilevare e gestire prontamente eventuali Reclami dei Clienti
- verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta
- garantire uno standard qualitativo del Servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso
- individuare eventuali Gap tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita o Attesa
- rilevare opportunità di Miglioramento del Servizio in relazione all'attività richiesta
- attivare un flusso comunicativo "di scambio delle informazioni" tale da indurre gli Utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per Migliorare la Qualità del Servizio prestato.

3.0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Per le aree di attività descritte nella parte introduttiva della presente Carta la "Scuola di Formazione snc" dispone di professionalità e competenze adeguate alla loro progettazione, gestione e controllo. Utilizza attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati e dispone di aule dedicate alle attività formative. All'avvio di ogni attività si impegna a consegnare ai partecipanti copia della carta della Qualità, la documentazione riguardante il servizio offerto, tutte le modalità di accesso e valutazione finale comunicandone l'esito.

Di seguito viene riportato l'organigramma funzionale.

ORGANIGRAMMA





La Direzione ha definito l'autorità, le responsabilità, i rapporti, di tutte le funzioni, comprese quelle della Direzione descritte nel seguito:

Responsabile del processo di direzione – Messia Danilo

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Promuove l'immagine della “Scuola di Formazione snc”;
- Gestisce i rapporti e le relazioni con la Pubblica Amministrazione e la Committenza;
- Valuta e promuove lo sviluppo delle risorse umane.

Responsabile dei processi economico-amministrativi – Mizzoni Rosangela

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali;
- Gestisce gli aspetti relativi al controllo economico ed alla rendicontazione delle spese;
- Gestisce l'amministrazione del personale;
- Gestisce l'amministrazione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni – Mizzoni Francesco

- effettua la diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali e la diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- effettua una analisi individuale di bisogni formativi e di orientamento;

Responsabile del processo di progettazione – Mizzoni Francesco

- esegue la progettazione di massima e di dettaglio di attività formative - progetta percorsi formativi;
- progetta percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

Responsabile del processo di erogazione servizi – Mizzoni Rosangela

- pianifica il processo di erogazione;
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività;
- mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza;
- effettua il monitoraggio;
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo;
- valuta i risultati del monitoraggio per identificare le azioni di miglioramento sotto l'aspetto della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Inoltre:

- Evidenziazione dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione;
- realizzazione di attività di orientamento;



- realizzazione di 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi;
- realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

La **diffusione** della presente Carta, della politica e degli obiettivi può avvenire tramite comunicazioni scritte, affissione in bacheca aziendale, rete informatica, disponibilità nelle aule e in segreteria, formazione e riunioni periodiche. Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente. Attraverso tali canali ed in tempo reale la presente Carta della Qualità viene diffusa al pubblico, viene revisionata **annualmente**. Per le utenze speciali si prevede la effettuazione di contatti periodici con i servizi sociali.

Frosinone, 26/05/2017

Responsabile del Processo di
gestione della qualità

Frosinone, 26/05/2017

La Direzione

Carta aggiornata al 26/05/2017

