	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 1 di 21</i>

Carta della qualità dell'offerta


Formativa

della




Formazione continua, superiore e specialistica

Data	Rev.	Descrizione	Approvata da
15.01.2013	0	Prima emissione	Direzione


	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 2 di 21</i>

indice

1. Premessa	4
2. Livello Strategico	4
2.1. Politica per la qualità	4
2.1.1. Mission	4
2.1.2. Obiettivi ed impegni	5
2.2. Diffusione della politica per la qualità	6
3. Livello Organizzativo	6
3.1. Le aree di attività della QualiForm Sas	6
3.1.1. Attività di orientamento	7
3.1.2. Servizi formativi	7
3.1.3. Partnership locale e di sviluppo	9
3.1.4. Committenti e beneficiari	10
3.2. Dotazione di risorse professionali	11
3.3. Dotazione di risorse logico-strumentali	13
3.4. Contatti di QualiForm Sas	14
4. Livello Operativo	14
4.1. Fattori di qualità del servizio	14
5. Livello Preventivo	17
5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	17
5.1.1. Garanzie a tutela dei committenti	17
5.1.1.1. Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta e dell'occupazione	17
5.1.2. Gestione dei reclami	17
5.1.3. Azioni correttive	18
5.1.4. Clausole di garanzia dell'utente	18
5.2. Condizioni di trasparenza	18

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 3 di 21</i>

5.2.1. Riesame, verifica e approvazione	18
5.2.2. Diffusione	19
5.2.3. Riesame e revisione	19
5.3. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	19
6. Utenze Speciali	21

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 4 di 21</i>

1. Premessa

Il presente documento, denominato “Carta della qualità dell’offerta formativa”, è stato adottato dalla QualiForm Sas (Ente formativo o Ente) in accordo ***all’Allegato A Modello per la redazione della Carta di Qualità dell’Offerta Formativa del nuovo regolamento per l’Accreditamento Emesso dalla Regione Abruzzo.***

Il documento ha lo scopo di comunicare al sistema committente/utenti/clienti gli impegni che l’organismo di formazione assume nei confronti dello stesso a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica per la qualità), organizzativi (progettazione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi per la qualità e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative ed orientative gestite con finanziamenti pubblici e privati. La presente carta risulta inoltre integrata all’interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell’Ente, nell’ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001: 2008**.

2. Livello Strategico

2.1. Politica per la qualità


2.1.1.Mission

La missione della QualiForm Sas è erogare servizi formativi qualificati e di interesse della collettività.

La QualiForm Sas intende elevare i valori educativi delle persone con la loro formazione sulla base di una gestione responsabile, partecipata, creativa affinché ognuno possa trovare una dimensione professionale e piena affermazione nella società e nel mondo del lavoro e delle relazioni umane. A questo scopo offre ai soggetti in formazione momenti significativi per assumere e maturare conoscenze, atteggiamenti, comportamenti ed abilità operative coerenti con l'esercizio efficiente ed efficace della professione e li abilita ad assumere un ruolo professionale adeguato.

Il soggetto in formazione, sostenuto nello sforzo di acquisire un appropriato senso critico, viene aiutato a dare sistematicità alle proprie esperienze ed a ricercarne il significato globale in una visione di sviluppo e di crescita del sistema lavoro-società. Per questo la QualiForm Sas si propone di:

- valorizzare la formazione al lavoro e le scelte professionali
- di integrare l'esperienza lavorativa e la vita di relazione
- di personalizzare la scelta e la pratica professionale
- di inserire in forma attiva e partecipativa i giovani nel mondo del lavoro e della società civile nella prospettiva di una cultura della responsabilità e del rispetto reciproco.

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 5 di 21</i>

Ogni progetto formativo orienta, integra e supporta l'intervento globale del percorso formativo in quanto offre un contributo specifico sotto il profilo psicopedagogico - didattico - sociale e promuove nella persona un processo di sviluppo di attitudini, di preferenze, di interessi e di valori che esige una convergente azione formativa, in vista della "maturità professionale".

2.1.2. Obiettivi ed impegni

La Politica Qualità della Qualiform Sas ha come focus principali aspetti quali:


- **Formativi:** il conseguimento del successo degli allievi inteso come sviluppo integrale della personalità e acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie per potersi muovere nel mondo del lavoro.
- **Gestionale/organizzativo:** il miglioramento qualitativo del servizio offerto attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.
- **Sviluppo delle competenze:** orientare gli allievi nello sviluppo creativo della disciplina delle competenze quale elemento unico ed insostituibile per una formazione duratura e qualificante.

La Politica si sviluppa nel:

1. Orientare le azioni formative considerando i bisogni e le attese del **cliente-utente**, mirando alla loro **soddisfazione** e alla misurazione per trarre indicazioni per il miglioramento continuo.
2. **Migliorare i servizi sia in termini quantitativi che qualitativi**, attraverso il monitoraggio dei fabbisogni del territorio, rafforzando la relazione tra utente e territorio.
3. **Migliorare continuamente l'organizzazione**, assicurando l'efficacia e l'efficienza dei propri processi nel rispetto delle prescrizioni normative e dei requisiti cogenti applicabili.

Al fine di perseguire gli obiettivi attesi, l'Ente si impegna a sostenere le seguenti politiche di sviluppo:

- rendere flessibile l'assetto organizzativo per intercettare positivamente le sollecitazioni espresse dalle condizioni di mutamento del quadro normativo nazionale/regionale in materia di formazione professionale;
- attivare i servizi di supporto alla formazione (servizi orientativi – servizi a sostegno dell'inserimento socio-lavorativo degli utenti, in particolare dei giovani in condizione di svantaggio sociale);
- promuovere interventi, sottoscrizione di accordi, protocolli di intesa in un'ottica di 'sistema' che coinvolgano i diversi attori delle politiche di sviluppo delle risorse umane (formazione – istruzione – lavoro), in particolare con:

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 6 di 21</i>

- ❖ organismi pubblici e privati;
- ❖ soggetti che favoriscano l'integrazione (scuola, organismi non profit e altre agenzie di assistenza sociale, attori istituzionalizzati);
- ❖ con le parti sociali (imprese e organismi che le rappresentano, società interinali, patti territoriali, sindacati e associazioni di categoria) che collaborano nell'identificazione di opportunità di lavoro e nella promozione dello sviluppo locale;
- valorizzare le professionalità specifiche degli operatori al fine di disporre di competenze professionali in attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione;
- presidiare i servizi formativi con un sistema di monitoraggio e valutazione permanente al fine di migliorare i livelli di efficacia ed efficienza dei servizi dell'Ente;
- ricercare lo sviluppo di partenariato transnazionale per favorire la formazione dei giovani all'identità europea.

2.2. Diffusione della politica per la qualità

La Direzione della QualiForm sas diffonde e illustra a tutti i livelli dell'organizzazione tale politica per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso la distribuzione del documento a tutto il personale, la conduzione di riunioni collegiali per la sua presentazione, spiegazione, condivisione, la pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'ente e la diffusione a tutti i partecipanti ai corsi di formazione.


3. Livello Organizzativo

3.1. Le aree di attività della QualiForm Sas

La QualiForm sas, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso dei soggetti interessati (istituzioni, famiglie, società civile), è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Ente individua ed elabora gli strumenti per garantire un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

Nella scelta delle metodologie e strumentazioni didattiche, l'Ente assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	Rev. 0 del 15.01.2013	Pagina 7 di 21

3.1.1. *Attività di orientamento*

L'orientamento, quale momento di chiarimento sui percorsi e strumento di educazione per le scelte e di sostegno ai soggetti nelle situazioni di transizione (tra e nei percorsi formativi, tra percorsi formativi e lavoro, tra lavoro e opportunità di formazione), rappresenta un elemento centrale nel raccordo tra azioni formative e azioni di supporto e accompagnamento all'inserimento lavorativo.

L'attività di orientamento comprende generalmente le seguenti tipologie di intervento:

- **informazione orientativa:** sistema informativo strutturato, cartaceo e/o multimediale, su opportunità di formazione e di lavoro, aperto ai bisogni informativi dell'utenza e accessibile mediante esplorazioni personali e/o con l'assistenza di un esperto
- **formazione orientativa:** erogazione di moduli destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni informativo-formativi, su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo specifico
- **consulenza orientativa:** 'relazione di aiuto individualizzato' che mira a favorire, anche mediante la metodologia del 'Bilancio delle competenze', la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi e la chiarificazione delle motivazioni per giungere a definire un proprio progetto professionale e a individuare le vie per attuarlo. Per utenti che presentano fenomeni di disorientamento e/o disadattamento vengono realizzati interventi specialistici di carattere psico-pedagogico.


I suddetti servizi vengono calibrati dalla QualiForm Sas in relazione alle diverse condizioni e tipologie di corsi e di utenti al fine di assicurare:

1. accoglienza e prima informazione;
2. autoconsultazione del materiale informativo;
3. consulenza orientativa individuale e/o di gruppo;
4. formazione orientativa di gruppo;
5. Counseling generale;
6. Counseling specifico;
7. Accompagnamento e sostegno all'inserimento lavorativo.

3.1.2. *Servizi formativi*

- formazione superiore

La formazione superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Tecnica Superiore prevista dalla L.144/99 art. 69, l'alta formazione, relativa a interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	Rev. 0 del 15.01.2013	Pagina 8 di 21

Le attività formative hanno l'obiettivo di arricchire di nuovi contenuti specialistici e mirati il set di competenze di figure professionali che operano in settori a forte innovazione tecnologica.

I corsi sono finalizzati all'acquisizione di conoscenze tecnologicamente e scientificamente avanzate, in settori nei quali l'innovazione tecnologica impone un costante aggiornamento delle professionalità.

- formazione continua

La formazione continua è destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità e per disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, disoccupati adulti, nonché apprendisti.

Tale attività formativa è finalizzata anche alla ri-costruzione di nuovi profili per persone espulse dal mondo del lavoro, a coloro che vogliono ampliare le loro competenze professionali, etc.

Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento ed allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e private che abbiano esigenze di innovazione e di sviluppo della competitività.


I principali obiettivi dell'intervento formativo sono:

- consolidare le professionalità dei lavoratori coinvolti nei processi di innovazione, adeguando le stesse trasformazioni tecnologiche e produttive;
- prevenire situazioni di disoccupazione ;
- accompagnare eventuali processi di mobilità, con percorsi formativi utili ad una ricollocazione lavorativa.

I servizi formativi comprendono due macromodalità:

A - formazione di gruppo: intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali da parte di un gruppo omogeneo di utenti, mediante sistemi di formazione in presenza, alternati a stage aziendali, sulla base di una progettazione e pianificazione definite. La formazione corsuale, nella sua articolazione più complessa, si articola in tre momenti:

- *accoglienza:* azioni finalizzate alla conoscenza delle proprie potenzialità, alla rimotivazione, alla socializzazione e all'integrazione del gruppo-corso, alla conoscenza del contesto e del progetto formativo, alla definizione e condivisione del "patto formativo", anche in applicazione della carta dei servizi
- *formazione:* azioni di acquisizione di competenze professionali secondo una predefinita sequenza di moduli formativi (UFC: Unità Formative Capitalizzate) realizzati in aula, laboratorio, stage

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	Rev. 0 del 15.01.2013	Pagina 9 di 21

- *formazione per l'inserimento*: azioni finalizzate all'acquisizione di competenze metodologiche per attivare strategie personali di entrata nel mondo del lavoro come lavoratore dipendente o autonomo.

B - formazione individualizzata: intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali, mediante:

- *partecipazione individuale a formazione corsuale* con la utilizzazione di voucher finanziari e/o la fruizione di congedi lavorativi
- *tutoring sul lavoro* ad individui o piccoli gruppi da parte di esperti
- *utilizzazione di FAD* con materiale cartaceo e/o multimediale.

A supporto dell'attività didattica, l'Ente si occupa della: gestione delle attività di iscrizione e pre-iscrizione, assistenza agli utenti in termini di informazioni sui servizi e sulla compilazione di documenti necessari per usufruire dei servizi, attività di rendicontazione, attività di approvvigionamento, rilascio attestati, comunicazioni agli utenti su programmi, orari, avvisi relativi ai servizi.


3.1.3. Partnership locale e di sviluppo

La Qualiform sas, in coerenza con la propria proposta formativa, è attiva nell'ambito:

- locale, regionale, nazionale e internazionale per elaborare programmi e piani formativi specifici;
- con attività di formazione iniziale, superiore e specifica per determinate utenze nel settore industriale e nel settore terziario;
- con iniziative di formazione continua, in continuità con il mondo del lavoro;
- con progetti specifici di carattere transnazionale, con partner dell'Unione Europea;
- con programmi e piani di formazione a distanza per rispondere alle esigenze più avvertite dagli Operatori del mondo del lavoro;

per favorire quanto sopra la Qualiform sas promuove e realizza:

- servizi di orientamento e di consulenza orientativa nell'ottica della formazione permanente;
- la diffusione della cultura professionale attraverso convegni, studi, ricerche, sperimentazioni, pubblicazioni.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	Rev. 0 del 15.01.2013	Pagina 10 di 21

Nell'ambito dei progetti formativi e di orientamento gestiti, l'Ente ricerca, coltiva e sviluppa un forte legame con il territorio, allo scopo di incentivare l'evoluzione del rapporto tra mondo dell'impresa, mondo scolastico e utenza inoccupata/disoccupata, per un armonico progresso delle condizioni sociali, occupazionali e culturali della regione in particolare.

A tal proposito la QualiForm sas intrattiene rapporti consolidati con:

- Centri per l'impiego e l'orientamento
- Istituti scolastici di formazione dell'obbligo e superiore
- Università
- Centri di ricerca tecnologica
- Imprese di qualsiasi dimensione (in particolare del settore manifatturiero)
- Imprese che operano nel sociale (cooperative, terzo settore)
- Società di consulenza
- Associazioni di categoria, consorzi, enti pubblici, ecc.

3.1.4. *Committenti e beneficiari*


La QualiForm sas eroga servizi di progettazione, formazione ed orientamento, secondo le seguenti macrotipologie:

- a Bando (formazione superiore, continua, fasce deboli ed orientamento): erogata a seguito di vincita di gare indette dalla Pubblica amministrazione ed in linea di massima finanziata mediante risorse del Fondo sociale europeo
- non a bando: formazione (superiore e continua) erogata a privati discenti, aziende, enti pubblici e da questi finanziata

I **committenti** dell'Ente sono:

- Regione Abruzzo;
- Amministrazioni Comunali e Provinciali;
- Ministeri;
- Imprese del territorio;
- singoli privati.

I **Beneficiari** dei servizi:

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 11 di 21</i>

- lo studente o corsista: nelle diverse fasce d'età dell'adolescenza, della fase adulta, anche nelle forme di disagio o di handicap fisico o mentale;
- la famiglia, nel caso di corsisti minorenni;
- l'azienda;
- singoli privati.

3.2. Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, la QualiForm sas si avvale di risorse in possesso di ottime competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoring.

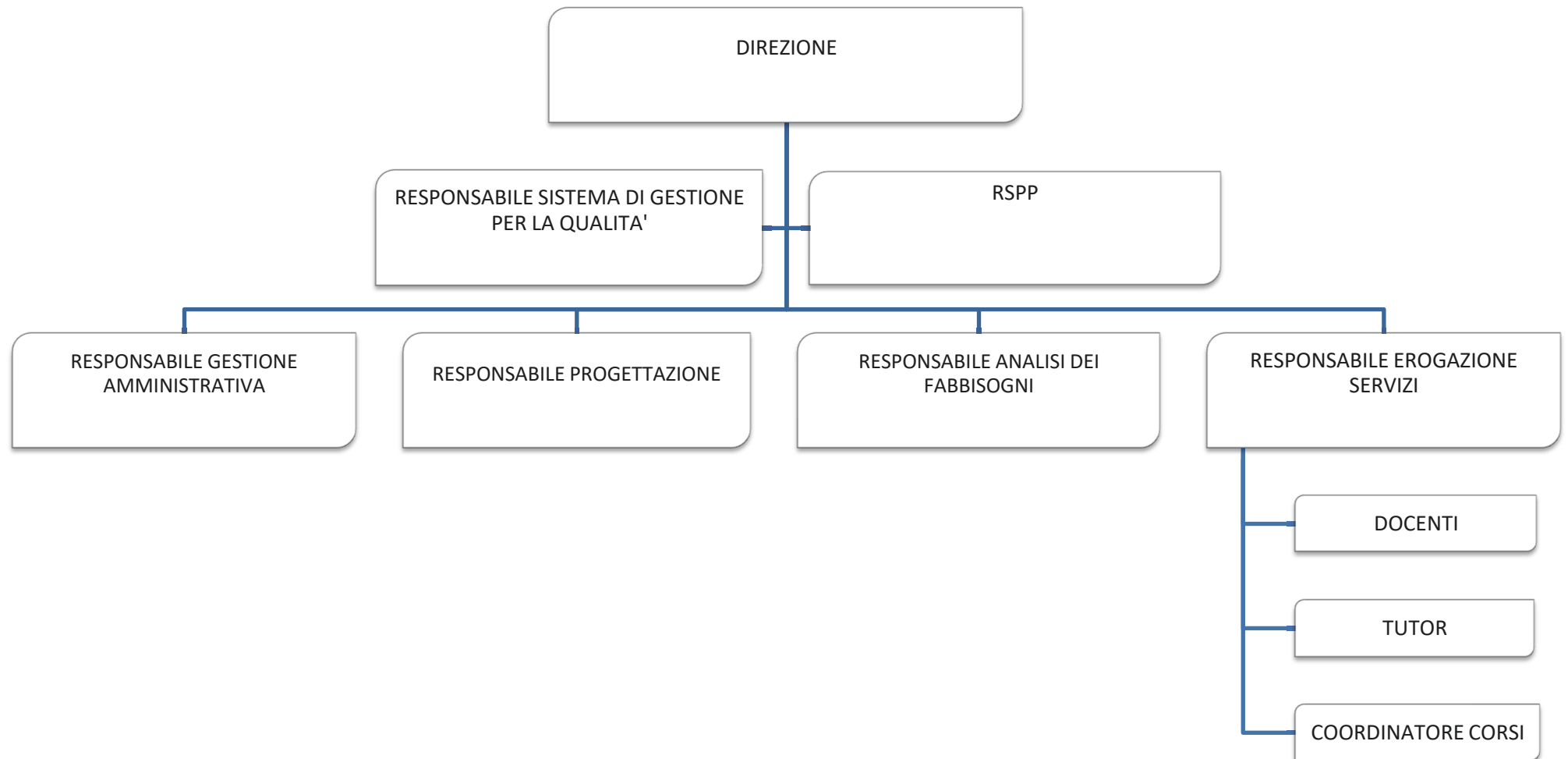
L'ente si avvale di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative alle attività formative ed orientative.


Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

- Direttore che è anche legale rappresentante dell'Ente
- Rappresentante della Direzione per la qualità
- Responsabile del processo economico – amministrativo
- Direttore Tecnico (processo Analisi dei fabbisogni per le seguenti tipologie formative: superiore, continua e fasce deboli).
- Direzione di progettazione.
- Tutor per le seguenti tipologie formative: superiore, continua e fasce deboli.

Le funzioni impiegate nell'Erogazione dei servizi educativi ed orientativi fanno riferimento a Psicologo/ Laureato in scienze sociali per l'accoglienza, l'informazione ed il counseling ed operatore per l'inserimento lavorativo.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA



	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 13 di 21</i>

3.3. Dotazione di risorse logico-strumentali

L'attività descritta in precedenza è svolta all'interno della sede operativa. La QualiForm sas adotta procedure specifiche e rigorose affinché tutti gli ambienti della struttura siano puliti, accoglienti e sicuri.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza nelle strutture dell'Ente confortevole per gli utenti e per il personale.

L'attività si svolge innanzi tutto all'interno di moderne aule didattiche misurate ed organizzate per l'accoglienza funzionale dell'utenza e per l'attività svolta dal Formatore.

Per le attività specifiche, si utilizza laboratorio specializzato corredato della tecnologia necessaria mantenuta efficace da specifiche attività di manutenzione e controllo.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutti gli impianti delle strutture delle diverse sedi rispettano i requisiti di legge in materia di sicurezza.

La QualiForm sas si impegna a sensibilizzare gli utenti e le istituzioni preposte alla sicurezza e alla manutenzione dei locali, per poter rendere l'ambiente pulito ed igienicamente vivibile, nonché mantenere in stato di sicurezza le aule, i corridoi, le uscite, gli spazi esterni all'edificio, nel rispetto delle leggi vigenti in fatto di sicurezza.

La sede è dotata di una biblioteca che mette a disposizione numerosi volumi, videocassette e audiocassette, adatte per lo studio di tutte le discipline. Sono presenti inoltre numerose riviste di carattere tecnico – scientifico riguardanti le aree di specializzazione.


La biblioteca è a disposizione dell'utenza per l'intero orario dei corsi per la libera consultazione.

La sede operativa della QualiForm sas dispone di:

N. 1 aula didattica per n. 25 alunni dotata di personal computer, lavagna a fogli mobili, proiettore multimediale. L'ambiente è connesso alla rete telematica nazionale tramite rete veloce ADSL.

N. 1 aula didattica per n. 16 alunni dotata di personal computer, lavagna a fogli mobili, proiettore multimediale. L'ambiente è connesso alla rete telematica nazionale tramite rete veloce ADSL.

n. 1 laboratorio informatico per n. 16 alunni dotato di personal computer, stampante, scanner, lavagna a fogli mobili, proiettore multimediale. L'ambiente è connesso alla rete interne tramite servizio ADSL.

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 14 di 21</i>

3.4. Contatti di Qualiform Sas

Sede Amministrativa:

Via Mulino del Gioco, 16 – 65013 Città Sant'Angelo (PE)

Tel.: 085.2196333 - 085.9506386, Fax: 085.7993830, qualiform@qualiform.it, formazione@qualiform.it

Dichiarazione di impegno

La Qualiform sas si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta della qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo ed orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4. Livello Operativo

4.1. Fattori di qualità del servizio

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standards, inerenti alle macro- attività dell'intero processo formativo ed orientativo


MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni	attenzione al contesto di riferimento	N° di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa/convenzione	Parere positivo di almeno il 50% dei soggetti riportati nell'indicatore.	convenzioni/adeseioni, progetti prodotti in partenariato
Commerciale/ Progettazione	correttezza della progettazione	N° progetti presentati/N° progetti approvati	almeno 50%	Notifica di approvazione dei progetti

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Erogazione e monitoraggio della formazione	frequenza allievi	% Livello medio di abbandono tra le sedi (% allievi con assenze superiori al 30%)	entro il 20%	riepilogo presenze al termine del progetto
	attuazione dell'azione formativa	N° di ore utenti rendicontati/N° di ore utenti approvati inizialmente del progetto	Per formazione superiore/continua: almeno 70%	Valutazione rendiconto approvato
	attuazione dell'azione formativa	N° utenti al termine + n° utenti passati ad altri canali di istruzione-formazione o che trovano occupazione/N° utenti inizialmente autorizzati	Per formazione superiore/continua: almeno 70% oppure valore di rapporto ³ 0,7	Rilevazione dati al termine di ogni progetto, riepilogo presenze
	efficienza dell'azione formativa	costo totale rendicontato/utenti rendicontati	compreso tra 60 e 120%	Valutazione rendiconto approvato
	successo formativo	% allievi che superano le prove finali (allievi che superano le prove finali/allievi ammessi all'esame)	almeno il 95%	Valutazione prove finali
	successo formativo	N° allievi formati/N° iscritti	Almeno 80%	Valutazione schede di monitoraggio
	efficacia dell'azione formativa	Percentuale utenti impiegati entro un anno	50% definita come percentuale target di personale impiegato	Rilevazione dati

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Approvvigionamento	professionalità personale docente	% soddisfazione utenti sui docenti	almeno 70%	Valutazione questionari di gradimento
	efficacia dell'azione orientativa	N° di utenti coinvolti in attività di orientamento/N° utenti previsti nei progetti	almeno 80%	Rilevamento dati dall'anagrafica utenti
	efficienza dell'azione orientativa	costo totale rendicontato/costo totale inizialmente approvato	almeno 90% oppure valore di rapporto ³ 0,9	Valutazione rendiconto approvato
	efficacia dell'azione orientativa	Percentuale utenti impiegati entro un anno	50% definita come percentuale target di personale impiegato	Rilevazione dati
Monitoraggio e Valutazione	efficacia dell'azione formativa	% media di partecipanti soddisfatti per tipologia formativa	almeno 70%	Valutazione questionari di gradimento
	efficacia dell'azione formativa	% media di utenti soddisfatti delle prestazioni erogate dall'ente	target definito dalla Regione Abruzzo	Valutazione questionari di gradimento
	efficacia dell'azione formativa	% media di utenti soddisfatti area organizzazione per sede e tipologia formativa	almeno 70%	Valutazione questionari di gradimento
	efficacia dell'azione formativa	% media di utenti soddisfatti area didattica per sede e tipologia formativa	almeno 70%	Valutazione questionari di gradimento
	efficacia dell'azione orientativa	% media di partecipanti soddisfatti	almeno 70%	Valutazione questionari di gradimento
	efficienza della comunicazione	tempo medio risposta ai reclami	10 gg	valutazione archivio reclami

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 17 di 21</i>

5. Livello Preventivo

5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

5.1.1. Garanzie a tutela dei committenti

La Qualiform sas realizza la progettazione dell'offerta formativa secondo una procedura che prevede:

- acquisizione delle informazioni/documenti necessari all'elaborazione dell'offerta
- elaborazione dell'offerta
- riesame dei requisiti prima della emissione di offerta o dell'accettazione di un contratto/convenzione,

al fine di assicurarsi che questa risponda alle richieste del committente, che sia chiara e completa e che l'Ente abbia le capacità e le risorse per rispettare i requisiti stabiliti.

5.1.1.1. Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta e dell'occupazione

Sono, attivati dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto. I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle non conformità forniscono all'Ente indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione.

Le azioni preventive di norma sono individuate dalla Direzione durante riunioni formali a cui partecipano tutti i membri dell'organizzazione. La Qualiform sas controlla l'inserimento lavorativo degli allievi qualificati per valutare l'efficacia delle azioni formative, tale controllo viene effettuato mediante interviste e verifiche mirate.


5.1.2. Gestione dei reclami

La Qualiform sas considera la messa in evidenza di reclami uno stimolo al miglioramento del servizio e indicatore di estrema maturità del cliente e di buona relazione instaurata tra Ente di formazione e clientela.

I reclami possono essere espressi:

- a. in forma scritta: per posta ordinaria, per posta elettronica, via fax, su Modulo Reclamo disponibile presso la segreteria della sede dell'Ente
- b. in forma verbale: telefonicamente (tali reclami devono, successivamente, essere sottoscritti).

I reclami devono comunque essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 18 di 21</i>

I reclami anonimi non sono presi in considerazione. In ogni caso il reclamo viene formalizzato da parte dell'operatore che lo ha acquisito sempre sul Modulo Reclamo, che viene trasmesso al responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità che lo prende in carico, lo esamina e lo porta a conoscenza della Direzione Generale. Il RGSQ ha il compito, a seguito dell'analisi svolta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni assunte dalla Direzione, di rispondere, sempre in forma scritta a chi ha segnalato il reclamo entro e non oltre 5 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno generato. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Responsabile Qualità della QualiForm sas formula per la Direzione una relazione analitica dei reclami, delle successive azioni e del grado di soddisfazione del cliente non inizialmente soddisfatto oltre all'efficacia delle azioni correttive adottate.

5.1.3. Azioni correttive

Le attività di controllo delle non conformità all'interno della QualiForm sas comprendono: la corretta e puntuale identificazione, la gestione della documentazione, l'analisi delle cause, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate, la verifica della loro risoluzione e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate. Ogni singola non conformità rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di un'azione correttiva idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati

5.1.4. Clausole di garanzia dell'utente


A tutela dell'utenza, il rapporto tra allievo e QualiForm sas viene esplicitato nel **Patto Formativo** che indica: l'offerta formativa; le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative; gli impegni reciproci; le modalità di revisione del patto stesso lungo il percorso formativo.

5.2. Condizioni di trasparenza

5.2.1. Riesame, verifica e approvazione

La Carta della qualità dell'offerta formativa della QualiForm sas viene redatta e riesaminata e verificata a cura del Responsabile del Sistema di gestione per la qualità (rappresentante della direzione) che la sottopone all'approvazione della Direzione.

L'evidenza dell'approvazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte della Direzione dell'Ente.

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 19 di 21</i>

5.2.2. Diffusione

La carta viene diffusa al pubblico mediante: affissione nella bacheca principale della sede accreditata dell'ente; messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la segreteria della sede dell'ente; pubblicazione sul proprio sito internet www.qualiform.it; invio, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

5.2.3. Riesame e revisione

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità adottato, stabilendo la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno conto delle esigenze espresse degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione della QualiForm sas.

5.3. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	COMPITI
DIRETTORE	<ul style="list-style-type: none"> • Definisce gli indirizzi della politica economica, finanziaria e della qualità dell'Ente QualiForm e ne assicura la comprensione a tutti i livelli della struttura; • Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; • Partecipa agli incontri con i rappresentanti del sistema Istituzionale, economico, sociale e formativo; • Tiene i contatti all'esterno sostenendo l'immagine aziendale • Garantisce l'utilizzo ottimale e lo sviluppo professionale delle risorse umane della QualiForm sas assegnando risorse adeguate alle necessità aziendali • Destina sufficienti risorse tecnologiche e finanziarie ai fini dell'esecuzione delle attività gestionali ed operative relative alla qualità aziendale • Provvede a tutti gli investimenti strutturali per il miglioramento della Società • Presiede i Riesami del Sistema Qualità, intraprendendo nel contempo le opportune azioni correttive e preventive • Svolge attività di studio e ricerca relative allo sviluppo di nuovi interventi formativi, di orientamento e di accompagnamento al lavoro; • Collabora allo sviluppo e alla promozione delle attività formative dell'Ente in relazione ai soggetti esterni. • Gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali • Ricerca i partner in ambito europeo, nazionale, regionale e locale • Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative ed informative • Gestisce le risorse umane e ne cura lo sviluppo professionale • Garantisce l'applicazione ed il rispetto dei piani di sicurezza e della prevenzione infortuni sul posto di lavoro • Approva gli ordini per l'acquisto di beni e servizi




CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Formazione continua,
superiore e specialistica

Rev. 0 del 15.01.2013

Pagina 20 di 21

FUNZIONE	COMPITI
RESPONSABILE ECONOMICO- AMMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Controllo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo, contabili e fiscali• Controllo economico• Rendicontazione delle spese• Gestione amministrativa del personale• Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
COORDINATORE DEI SERVIZI FORMATIVI	<ul style="list-style-type: none">• Pianifica il processo di erogazione della formazione• Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie assegnate allo scopo• Monitora le azioni e i programmi delle attività formative• Valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento.
RESPONSABILE QUALITÀ	<ul style="list-style-type: none">• Collabora nell'implementazione del Sistema di gestione per la qualità• Analizza le non conformità relative al servizio ed al sistema di gestione attivando azioni atte a prevenire la ripetizione• Assicura che i processi del sistema vengano definiti, attuati e tenuti aggiornati• Promuove la consapevolezza dei requisiti e delle esigenze del cliente all'interno dell'organizzazione• Riferisce alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su eventuali esigenze di miglioramento
RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Sviluppa la progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente a fronte di richieste d'offerta pubbliche e/o private, di partecipazione a bandi pubblici, di redazione di offerta formativa a catalogo, di commessa interna;• Collabora alla ricerca e all'analisi delle trasformazioni organizzative e tecnologiche d'impresa e di servizi ed alla elaborazione dei piani di formazione degli operatori;• Svolge i propri compiti in collegamento con i formatori, tutor, coordinatori, valutatori;• Definisce la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio dei moduli formativi;• Progetta i percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
RESPONSABILE DELL'ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI	<ul style="list-style-type: none">• Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure competenze professionali• Diagnosi specifica (regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese• Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento• Definizione strategia formativa da adottare
RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA/ ORGANIZZATIVA	<ul style="list-style-type: none">• Curare le relazioni ed i rapporti con i partecipanti, sia per quanto riguarda le richieste di informazioni che l'assolvimento degli obiettivi durante l'erogazione dei servizi• Supportare i ruoli della struttura nelle attività di redazione della documentazione e nella gestione e mantenimento degli archivi

	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008</i>	
	CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Formazione continua, superiore e specialistica	<i>Rev. 0 del 15.01.2013</i>	<i>Pagina 21 di 21</i>

FUNZIONE	COMPITI
FORMATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare, ove richiesto, la progettazione di dettaglio delle singole azioni o sessioni di formazione • Garantire il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo; • Svolgere direttamente l'insegnamento e partecipare alla realizzazione-gestione dello stage; • Progettare e produrre strumenti di apprendimento e sviluppo • Verificare il livello di apprendimento dei partecipanti • Elaborare (ove previsto) sussidi didattici sulla base di quanto definito in progetto
TUTOR	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere le attività di animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo • Partecipare all'insegnamento e curare la realizzazione dello stage • Effettuare la diagnosi dei fabbisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo • Analizzare la situazione locale del mercato del lavoro e delle politiche di sviluppo • Progettare interventi di assistenza all'inserimento lavorativo • Svolgere attività di consulenza e/o tutoring all'inserimento lavorativo • Svolgere attività di assistenza e supervisione allo sviluppo professionale e/o manageriale • Gestire le relazioni locali con le imprese, servizi per l'impiego, istituzioni etc..

Le funzioni impiegate nell' Erogazione dei servizi educativi ed orientativi sono le seguenti:

Per sede

FUNZIONE	COMPITI
Orientatore: Psicologo/Laureato in Scienze sociali operatore per l'inserimento lavorativo	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare la diagnosi dei bisogni e della domanda di orientamento • Progettare gli interventi di orientamento individuali e di gruppo • Gestire l'accoglienza e lo screening dell'utenza • Svolgere le attività di informazione orientativa • Gestire le relazioni locali con le imprese, servizi per l'impiego, organismi ed attori locali.

6. UtENZE Speciali

La QualiForm sas è estremamente sensibile alle esigenze degli utenti con bisogni speciali, quali i disoccupati, gli extracomunitari, gli emarginati, i disabili, i detenuti, i giovani a rischio e tutte le altre categorie svantaggiate. L'Ente sviluppa e coordina progetti di orientamento e formazione per queste categorie, prevedendo specifiche misure di sostegno, garantendo l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in condizione di debolezza. Al fine di garantire l'efficacia dell'azione formativa e il coordinamento con altre eventuali azioni per integrare il percorso rivolto alle utenze speciali, la QualiForm sas effettua, in funzione dei bandi emanati dalla Pubblica amministrazione, incontri annuali con i servizi sociali dell'amministrazione comunale e con gli operatori del centro di igiene mentale, e con cooperative sociali e le imprese del territorio, con i quali l'ente ha in atto convenzioni e protocolli di intesa.