

**SIRIO** 

**FORMAZIONE e ORIENTAMENTO**  
Servizi di Formazione e Lavoro

# **CARTA DELLA QUALITA'** **DELL'OFFERTA FORMATIVA**

**SIRIO** 

**FORMAZIONE e ORIENTAMENTO**  
Servizi di Formazione e Lavoro

## **SOMMARIO**

- 1. Premessa**
- 2. Livello strategico**
  - 2.1 Politica della qualità**
- 3. Livello organizzativo**
  - 3.1 Servizi formativi offerti**
- 4. Livello operativo**
  - 4.1 Fattori di qualità**
  - 4.2 Standard di qualità**
  - 4.3 Strumenti di verifica**
- 5. Livello Preventivo**
  - 5.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari**
- 6. Condizioni di trasparenza**
  - 6.1 Aggiornamento**
- 7. Attività dei responsabili dei processi**

**Responsabile del processo di direzione**

**Responsabile dei processi economici-amministrativi**

**Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

**Responsabile del processo di progettazione**

**Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

## 1. Premessa

La presente Carta di qualità dei servizi formativi rappresenta un dispositivo di garanzia ed è un documento che descrive gli impegni che l'ente ha nei confronti dei committenti e dei beneficiari della sua attività, relativamente a qualità dei servizi formativi, standards valutativi e dispositivi di garanzia di efficacia ed efficienza.

I principi generali che hanno ispirato l'attuale sistema di gestione per la qualità sono:

- organizzazione orientata al cliente
- leadership
- Coinvolgimento delle persone
- Approccio per processi
- Approccio di sistema
- Miglioramento continuo
- Approccio alle decisioni basato sui fatti
- Relazioni di reciproco beneficio col fornitore

L'Associazione "Sirio Formazione e Orientamento" nascendo da una volontà mirata al conseguimento di un obiettivo di sviluppo, si pone nel solco di una lunga tradizione di cultura dell'associazionismo che attraverso il ruolo fondamentale dell'istruzione prima, della successiva e conseguente formazione dopo, persegue quel naturale fine di promozione dello sviluppo della persona tale da consentire alla stessa il coinvolgimento dall'interno le stesse strutture e le realtà in cui si svolge la propria attività.

L'ente, costituito per l'erogazione dei servizi di formazione professionale e orientamento al lavoro, ha sede legale in Sora (Fr) Via C.so Volsci 122 e una sede operativa dove vengono erogati i corsi sita in Via Trieste snc Sora (Fr).

Ricopre tra le sue funzioni primarie la formazione e l'orientamento, ma al contempo attua progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali e provinciali a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

In sintesi, eroga:

- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di

formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

- **Corsi per utenze speciali:** a favore delle persone svantaggiate è sviluppato, per scelta consapevole, in una costante attività sia di formazione professionale che di percorsi di supporto all'inserimento lavorativo, tramite l'attivazione di strumenti e la promozione di opportunità di crescita e di valorizzazione della persona in differenti contesti di integrazione sociale.

## 2. Livello strategico

### 2.1 Politica della qualità

#### Mission

Essere soggetto attivo attraverso le proprie iniziative didattiche-formative, di ricerca, di sperimentazione e di sistema alla formazione, inserimento, aggiornamento e all'orientamento dei giovani o degli adulti che hanno necessità di qualificare o riqualificare le proprie competenze per divenire protagonisti di un percorso personale e professionale di crescita costante.

L'Associazione "Sirio Formazione e Orientamento" nascendo da una volontà mirata al conseguimento di un obiettivo di sviluppo, si pone nel solco di una lunga tradizione di cultura dell'associazionismo che attraverso il ruolo fondamentale dell'istruzione prima, della successiva e conseguente formazione dopo, persegue quel naturale fine di promozione dello sviluppo della persona tale da consentire alla stessa il coinvolgimento dall'interno le stesse strutture e le realtà in cui si svolge la propria attività.

La nostra mission è dunque favorire l'integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile.

Le linee direttrici di una tale scelta possono esser in estrema sintesi riassunte in:

- Rispondere alla crescente domanda di formazione che accompagna l'evoluzione dell'attuale scenario socio-economico

- Assicurare agli utenti l'acquisizione delle competenze necessarie per essere al passo con il cambiamento
- Garantire il legame tra apprendimento ed esigenze del mondo del lavoro.
- Rispondere ai bisogni professionali delle persone ed alle domande di formazione espresse dal mercato del lavoro;
- Supportare la crescita delle economie territoriali e degli operatori economici locali;
- Sviluppare i principi della responsabilità e della solidarietà, soprattutto verso chi è maggiormente esposto ai rischi di svantaggio e di emarginazione.

### **Politica della qualità**

La missione, la politica e gli obiettivi per la qualità sono espressi apertamente come segno di orgoglio, dell'impegno e come chiaro promemoria dell'attenzione e dell'Orientamento dell'Organizzazione,

L'ente in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi e delle esigenze sempre più complesse del mercato, ritiene che il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione dell'utente.

Tale premessa teorica, impone che tutta la struttura organizzativa sia protesa a perseguire e mantenere, il più alto livello di qualità dei servizi resi all'Utente-Committente, attraverso azioni pianificate e sistematiche.

Per attivare e sostenere tale Politica della Qualità, si è proceduto a divulgare, formare e pubblicizzare gli obiettivi posti, in modo da assicurarsi che i requisiti di qualità standardizzati da tale documento, siano sempre costanti e monitorati.

Nel concretizzare tale scelta strategica, l'ente ha individuato i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotazione di un Sistema Qualità certificato da una Terza Parte Indipendente;
- Realizzare attività di miglioramento continuo della soddisfazione dell'utente-cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare una corretta ed efficace gestione del Sistema Qualità stesso per attuare in itinere ed in ogni momento attività migliorative;
- Assicurare un'efficace gestione dei lamentele degli utenti-clienti;
- Incrementare in ottica migliorativa una efficace/efficiente gestione delle attività afferenti sia al processo di progettazione, sia quello di gestione delle attività formative;
- Incrementare sempre in ottica migliorativa una efficace/efficiente gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo dei servizi offerti

- Incrementare e strutturare una migliore ed efficace/efficiente gestione delle attività afferenti ai processi relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno sarà quello di fornire supporto e strumenti a tutto il personale e collaboratori esterni dell'ente attraverso:

- diffusione capillare della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica della sua efficacia;
- usare metodi statistici per monitorare le performance della Qualità i solare i problemi più importanti per una soluzione immediata;
- verifica periodica del coinvolgimento attivo dell'Organizzazione a tutti i livelli sulle tematiche della qualità
- attivazione di un processo di miglioramento continuo
- contro costante sullo stato del sistema e della soddisfazione degli utenti-clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.
- istituire relazioni con i nostri principali fornitori in modo che essi raggiungano lo "stato di fornitore qualificato";
- ridurre il livello di reclami dei clienti;
- ridurre il numero di non conformità;

La misurazione degli obiettivi fornisce una base per il monitoraggio del miglioramento continuo.

### **3. Livello organizzativo**

#### **Servizi formativi offerti**

#### **Area delle attività**

L'ente costituito per l'erogazione dei servizi di formazione professionale e orientamento al lavoro, ricopre tra le sue funzioni primarie la formazione e l'orientamento e al contempo attua progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali e provinciali a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

In sintesi, eroga:

- Corsi di formazione mirati al conseguimento di una qualifica professionale.
- Formazione per utenze speciali
- Formazione per i dipendenti degli Enti pubblici
- Formazione per i dipendenti di aziende

Poiché le aree di attività sono le più diverse, relativamente ai servizi offerti l'ente ha standardizzate le azioni operative dei diversi interventi della sua offerta, cercando in tal modo, di massimizzare risultati. Le fasi possono essere riassunte nelle seguenti:

- Analisi, studi e ricerca;
- Ideazione
- Progettazione
- Gestione logistica, didattica ed economica
- Erogazione
- Certificazioni o attestazioni
- Valutazione dei risultati conseguiti
- In presenza di beneficiari o svantaggiati, l'ente elabora annualmente un programma di incontri periodici con le famiglie e i vari servizi (Centri per l'impiego, ASL, ecc...)
- informa i beneficiari sui loro diritti nell'ambito di applicazione dell'art.68 della legge 144/99,
- Effettua attività di orientamento sia in itinere che post- formative;
- Organizza attività di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo

### Dotazione di risorse professionali

#### RISORSE UTILIZZATE

n. risorse	Tipologia	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
1	Legale rappresentante/ Direttore	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da CV
40	Formatori	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da CV
7	Esperti settoriali	Competenze ed Esperienze specifiche	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da CV
5	Tutor	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da CV

1	Coordinatori	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da CV
1	Responsabili di servizio	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da CV
5	Personale amm.vo	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da CV
2	Personale ausiliario	Competenze esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da CV



### Ambiti di competenza delle risorse utilizzate

Tipologia	Fattori di qualità
Legale rappresentante/Direttore	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'Ente.
Formatore	<p>Il Formatore realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti.</p> <p>Il formatore gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</p> <p>concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'ente;</li> <li>- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità dell'ente; collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</li> </ul> <p>assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente;</li> <li>- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.</li> </ul>
Esperti settoriali	La declinatoria relativa alla funzioni generali è la stessa del formatore con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto. Esperti anche legati al settore delle utenze speciali e degli utenti in condizione di svantaggio

Tutor	Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.
Coordinatore	Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive dell'ente.
Orientatore	L'Orientatore gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo; illustra: - le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali; individua ed analizza: - i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti; cura l'informazione: - sull'offerta di azioni di formazione e istruzione; - sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale; - sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;
Responsabili di Processo	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'ente, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'ente. Presidia, su delega dell'Ente e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
Personale amm.vo	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.
Personale ausiliario	Nell'ambito delle direttive dell'Ente, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.

## Dotazioni logistiche

n.	Tipologia	Fattori di qualità	Indicatori
1	Aula didattica	Rispetto normativa 626/94 e principi ergonomici	Certificazioni
1	Laboratorio Informatico	Rispetto normativa 626/94, principi ergonomici, Sistemi hardware e software aggiornati	Certificazioni
10	Postazioni PC	Rispetto normativa 626/94, principi ergonomici, aggiornamento periodico	Certificazioni

## 4. Livello operativo

### Fattori di qualità - Standard di qualità – Strumenti di verifica

L'ente ha standardizzato gli elementi fondamentali del processo di gestione della qualità e le attività di monitoraggio, valutazione dei dati e il conseguente processo migliorativo in relazione agli input di tali rilevazioni di dati.

Le fasi principali di tale processo si attuano come segue:

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

Oltre a tali parametri che periodicamente vengono monitorati, l'ente al fine di valutare l'efficacia delle azioni poste in essere, ha provveduto a tener sotto controllo altri parametri, di stampo istituzionale, amministrativo ed operativo per definire in maniera più approfondita ed esatta l'andamento nel tempo delle attività

Tali indici sono i seguenti:

- Soddisfazione utente-cliente;

- Monitorare aggio del processo operativo;
- Analisi delle cause di insoddisfazione;

Altri indicatori di monitoraggio e valutazione sono utilizzati infine sulle prestazioni del sistema, essi includono le seguenti attività:

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

Mentre i criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente per tutti i settori di attività dell'ente sono i seguenti:

- analisi dei reclami cliente;
- questionario di gradimento;

Tutti le lamentele clienti sono documentati su apposito modulo 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.

Allo scopo di rendere il sistema di qualità più aperto e trasparente possibile, ma allo stesso tempo efficace ed efficiente vengono effettuate periodicamente verifiche interne sulla base dei seguenti criteri:

- Redazione di un piano semestrale delle verifiche, il quale prevede che ogni elemento/processo del sistema viene verificato almeno una volta l'anno;
- Informazione anticipata ai diretti interessati sul giorno della verifica mediante comunicazione scritta.
- Verifica ispettiva come da programma verificandone l'efficacia e l'efficienza del sistema analizzato
- Redazione di una check list di verifica.
- Redazione di un Rapporto di eventuali non conformità e analisi del caso per le deviazioni stabilire la necessità di introdurre azioni correttive e/o preventive.
- Distribuzione del rapporto finale della verifica interna.
- Archiviazione agli atti del sistema di qualità della check list della verifica ispettiva e del rapporto finale.

## **Misurazione efficacia dei processi nei Percorsi Formativi**

L'ente attribuisce a tale ambito una posizione primaria nell'analisi qualitativa dell'intero sistema. Le attività vanno in questo caso ad individuare sia processi primari che quelli secondari di supporto, definendo gli indicatori e le misure necessarie per assicurare il controllo della capacità dei singoli processi di conseguire gli obiettivi pianificati.

I responsabili hanno il compito di monitorarne le prestazioni, ad intervalli stabiliti, al fine di adottare tempestivamente le azioni correttive in caso di scostamenti rispetto agli obiettivi di efficienza prefissati.

Strumenti:

- 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;

L'esito di tali attività viene formalizzato alla Direzione e nel caso di gravi non conformità si prende in esame anche lo storico della non conformità al fine di prestare particolare attenzione alle tendenze ed individuarne tempestivamente opportune azioni Correttive o Preventive.

L'ente allo scopo di letture razionali dei dati rilevati, utilizza opportune tecniche statistiche per elaborare e analizzare i dati rilevati in varie fasi dei processi e in ottica migliorativa sviluppa sulla base dei rilevamenti effettuati, piani di azione per il continuo miglioramento dei processi.

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

Politica della Qualità

Azioni correttive e preventive

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.

## Principali indicatori di qualità

### 1. PROCESSO DI COSTRUZIONE DELL'OFFERTA

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte dell'azienda committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 70% di verifiche positive/validazione rispetto alla totalità dei progetti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ procedure di validazione e relativi documenti di registrazione</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tempestività di risposta alla richiesta del committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. gg. Intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto del piano di sviluppo del progetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piano di progettazione</li> </ul>

### 2. PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa	Presenza di dispositivi interni di verifica della progettazione  N. gg. Intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	70% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti  10 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Procedura di verifica della progettazione  Piano di progettazione

### 3. PROCESSO DI EROGAZIONE

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza del servizio formativo al progetto definito  Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti  N .gg 7 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche  5 gg. lavorativi	scheda di verifica in itinere  scheda azioni correttive /preventive
Soddisfazione e gradimento dei committenti/destinatari	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento (valutazioni da 0 a 5)	Media dei punteggi non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale
Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 8	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 60% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore a 5 per le NC valutate come critiche, e inferiore a 10 per le NC non critiche	Verbale di Non Conformità
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti
Fidelizzazione dei clienti	N. azioni ore formazione per azienda o individualizzate negli ultimi 3 anni	N. 2 azioni definite come "targhet di fidelizzazione"	Data base utenti

## 5. Livello Preventivo

### 5.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari

Le attività per l'attivazione del sistema di qualità sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema del **PLAN-DO-CHECK-ACT**:

**PLAN:** □ L'Ente stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti dell'utente-Cliente e con le Politiche dell'Organizzazione stessa

**DO:** L'Ente dà attuazione ai Processi

**CHECK:** L'Ente provvede a monitorare e misurare i processi a fronte delle Politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo Sviluppo, erogazione e Controllo del Servizio e ne riporta i risultati

**ACT:** l'Ente adotta azioni per Migliorare in modo continuativo le Prestazioni dei Processi

In tale ottica i principali dispositivi di garanzia e tutela, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema, sono:

- Impegni concreti per la Qualità,
- Disponibilità delle Risorse Necessarie

Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni richiede necessariamente un'attenta politica di gestione delle risorse umane, l'Ente intende implementare:

- la partecipazione attiva e consapevole da parte del Personale
- una attività formazione continua e la valorizzazione del personale
- obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- il flusso di comunicazione all'Interno dell'Organizzazione.
- la gestione delle informazioni
- la rilevazione della soddisfazione del Personale
- la gestione pronta di eventuali Reclami dei Clienti.

Il sistema delle garanzie verso gli utenti-clienti prevede:

- diffusione della Carta della qualità, secondo le modalità di cui allo specifico punto del presente documento al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che l'Ente assume per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti.



- l'implementazione dello sportello di prima accoglienza - orientamento
- la somministrazione e la sottoscrizione del patto formativo ad ogni utente-cliente in formazione a garanzia dell'utente stesso
- il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili in coerenza con le leggi vigenti;
- istituzione di un registro "nero" per la formalizzazione dei reclami in ogni sede formativa.

## 6. Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della qualità dell'offerta formativa della politica e degli obiettivi è effettuata sulla base di una pianificazione che tiene conto di tutte le nuove attività poste in essere dall'ente nel corso di ogni anno formativo.

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- **Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente**
- **Pubblicazione sul sito web dell'Ente**
- **Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti**
- **Consegna di copia al personale docente e non docente del corso**

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del responsabile del servizio qualità ma visibile e accessibile a tutti on line sul sito dell'ente ([www.sirioformazione.it](http://www.sirioformazione.it)) e pubblicata all'albo dell'ente:

- ad ogni operatore nei contesti formativi nelle diverse funzioni ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte nei processi stessi indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione.
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività,
- ai partner delle relazioni di rete
- ai beneficiari dei servizi formativi.

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

**-personale interno dell'Ente** : la Carta viene consegnata dal TITOLARE, in appositi incontri in cui vengono anche illustrate le strategie e gli impegni assunti,

**-personale esterno con prestazioni a tempo determinato o altro:**

la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale,

**-potenziali clienti:**

la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa.

**-partner dei dispositivi di rete:**

la Carta è consegnata in occasione del primo incontro e comunque ad ogni sua variazione,

**-beneficiari dei servizi formativi:**

la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

**- utenze speciali**

La Carta prevede contatti periodici con i servizi sociali;

### **6.1 Aggiornamento della carta**

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

## **7. Attività dei responsabili dei processi**

### **Responsabile del processo di direzione – Dott. Alfredo Struglia**

Assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa relativamente al funzionamento della sede o sedi e allo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione. Finalizza il conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'Ente:

è responsabile della promozione, lo sviluppo e la commercializzazione dei servizi erogati dall'ente e presidia la pianificazione e l'erogazione delle attività dell'ente;

è responsabile della predisposizione e pianificazione di preventivi, indicatori economici e finanziari riferiti all'attività formativa, secondo le modalità con cui essa è organizzata;

è responsabile della redazione e del controllo di atti amministrativi, contabili, di budget e di bilancio;

gestisce le risorse assegnate, verifica e risponde dell'attuazione degli obiettivi e dei risultati conseguiti;

gestisce la politica delle risorse umane attraverso le azioni di selezione, l'attuazione delle politiche retributive e la definizione dei piani formativi, di aggiornamento e riqualificazione, curandone lo sviluppo professionale.

razionalizza l'utilizzo delle risorse umane all'interno dell'ente; cura la gestione amministrativa delle stesse.

### **Responsabile dei processi economici-amministrativi - Dott. Alfredo Struglia**

Il Responsabile sovrintende all'esecuzione e al controllo della gestione contabile, fiscale, economico, finanziaria, rendicontativa, all'amministrazione delle risorse umane e alla gestione del flusso delle informazioni.

Entro l'ente le figure sono rappresentate da:

- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo che nell'ambito dell'Amministrazione delle Risorse Umane è responsabile della gestione amministrativa delle risorse umane, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge; supporta la direzione nella definizione dei budget di costo del personale; gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati; collabora con la direzione alla formazione e aggiornamento delle risorse umane.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito della Contabilità Generale è responsabile di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili; predispone il bilancio e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge; cura, di concerto con l'Ente, le relazioni con gli istituti bancari, i clienti e i fornitori; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito della Gestione, Controllo e Rendicontazione collabora con la direzione nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale/finanziaria della struttura operativa; è responsabile della contabilità analitica e dell'elaborazione e compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione; cura, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

**Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni – Dr.ssa Annarita Ambrosino**

Mantiene i contatti col territorio e il costante contatto con la direzione; rappresenta l'ente nei contatti coi committenti o enti coinvolti; coordina gruppi di lavoro specifici assicurando le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi assegnati; assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la propria preparazione attraverso la partecipazione alle attività programmate.

Assicura la redazione dell'analisi dei fabbisogni momento fondamentale per la realizzazione di interventi efficaci; Analizza / interpreta i cambiamenti che hanno un forte impatto sull'organizzazione a livello di attività, settori / servizi; coglie / identifica eventuali criticità organizzative (input per i fabbisogni formativi impliciti).

Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

**Responsabile del processo di progettazione – Dott. Armando Caringi**

Presidia la funzione di promozione, progettazione e sviluppo delle attività dell'Ente attraverso:

- l'analisi delle opportunità offerte nei bandi progettando e/o coordinando in equipe, le azioni in funzione dei bisogni dei committenti;
- l'analisi dei bisogni territoriali;

- la promozione sul territorio e con potenziali Enti finanziatori, dei servizi offerti dall'ente;
  - la definizione di proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, con il coinvolgimento anche di gruppi di lavoro specifici
  - la definizione degli spetti commerciali, in collaborazione con l'apparato amministrativo dell'Ente;
- Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

**Responsabile del processo di erogazione dei servizi - Dott. Armando Caringi**

Presidia la funzione di erogazione e provvede:

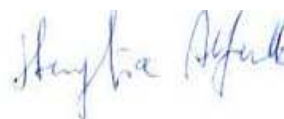
- alla individuazione della logistica necessaria alla realizzazione dei progetti assegnati,
- all'iter procedurale necessario per l'avvio del progetto;
- alle azioni di reclutamento e selezione dei partecipanti;
- alla organizzazione e gestione delle risorse umane che la Direzione incarica per la realizzazione del progetto;
- alla realizzazione delle azioni di progetto;
- al monitoraggio del progetto e al suo stato di avanzamento coordinandosi con la direzione;
- al controllo di gestione del progetto ed alle eventuali rettifiche che si rendessero necessarie in itinere;
- alla predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione del progetto.
- alla predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione del progetto.

Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

Carta aggiornata al 02/01/2020

**Il responsabile della Qualità**

**Dr .Alfredo Struglia**



**Il legale rappresentante**

**Stefania Struglia**

