

© Paolo Mazzonei 2008. E' ammessa la riproduzione per scopi di ricerca e didattici se viene citata la fonte completa nella seguente formula: "di Paolo Mazzonei, [www.paolomazzonei.it](http://www.paolomazzonei.it), (c) 2008".  
Non sono ammesse riproduzioni a scopo commerciale senza il permesso scritto dell'autore.

## Carta della Qualità

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Ente assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

### Premessa

**Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente** è il principio alla base del piano di accreditamento dell'Ente. Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione. La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti. Ogni due anni la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della Qualità Totale.

### Servizi offerti

L'Ente opera nelle seguenti aree formative:

- a) **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- b) **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo 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.
- c) **orientamento:** mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree di interesse comune; fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie; consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore percorso formativo; informare sulle opportunità lavorative e formative offerte dal territorio.  
I dati sulla dispersione scolastica, sulla disoccupazione giovanile e sui tempi di



attesa dei diplomati e dei laureati, hanno posto un problema oggettivo al sistema formativo. Il confronto con tale realtà è ineludibile e pone necessariamente agli operatori della Scuola, dell'Università e degli Enti di Formazione degli interrogativi sul servizio erogato sino ad oggi e su quello che eventualmente si vuole erogare per il futuro.

La qualità del sistema educativo e formativo italiano sta forse in larga parte in tali questioni che attendono risposte e soluzioni. Parlare di educazione e di formazione significa interfacciare sistemi complessi dove spesso regole, modi sperimentati ed efficaci in altri contesti, non disattenderebbero elementi decisivi. Una proposta culturale e operativa, che si è andata determinando e definendo come possibile percorso capace di fornire risposte concrete: **l'orientamento**.

L'orientamento quale risposta alla qualità dell'azione formativa, alla trasparenza e visibilità del servizio, alla disponibilità reale al confronto con studenti, famiglie e mondo esterno che chiedono di farsi interlocutori attivi e propositivi dei processi. Orientamento come capacità di misurare e misurarsi, analizzare e analizzarsi su basi e riferimenti visibili ed interpretabili da tutti. Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi saranno quindi affrontate dall'Ente, secondo quanto detta la normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Lazio e delle Amministrazioni Provinciali, in particolare di Roma.

Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro

**Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.**

### **Livello strategico**

L'Ente ha come propria **MISSIONE**:

- 1) fornitura di supporto metodologico e tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
- 2) attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
- 3) attività formative volte a privati finalizzate al personale miglioramento professionale, socio-economico e culturale.

**L'OBIETTIVO PRINCIPALE** è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con l' Information Technology.
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

### **L'IMPEGNO**

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Ente si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;



- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti

L'Ente intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Sistema di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Lazio (S.AC.), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il proprio **Sistema Qualità** (d'ora in poi: **SQ**), codificato nell'apposita manualistica depositata presso l'Ente, rappresenta il **principale strumento** affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione e Orientamento.

### **Livello organizzativo**

I principali servizi FORMATIVI dell'Ente consistono in attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende ed enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Formazione del personale
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Formazione a vari livelli (BASE, INTERMEDIO ed ADVANCED) nelle aree della gestione Aziendale
- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

### **Livello operativo**

La tabella allegata riporta i principali elementi che l'Ente identifica come **FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ** nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale. Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ dell'Ente gli indicatori standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.



## **Livello preventivo**

Il SQ dell'Ente prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

## **Impegni particolari**

Nella realizzazione di tutte le attività formative l'Ente prevede:

- almeno un incontro di programmazione con i corsisti per attività a finanziamento privato (IDP);
- incontri periodici sulle problematiche che sorgono in itinere;
- relativamente ai corsi finanziati e con autorizzazione, un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo;
- redazione, emissione e diffusione della Nota informativa (d'ora in poi: NOTINF) in cui vengono esplicitati i requisiti e le modalità di accesso all'attività formativa, le modalità di fruizione, il programma didattico, la natura dell'eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.

## **Condizioni di trasparenza**

La **DIFFUSIONE** della Carta della Qualità dell'Ente viene regolamentata come segue:

- I. Al fine della massima pubblicizzazione preventiva dell'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- II. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet dell'Ente deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- III. La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- IV. La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Sistema di Accreditamento per la formazione della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- V. La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La **REVISIONE** della Carta della Qualità dell'Ente avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione.



## Tabella dei Fattori di Qualita'

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<b>Progettazione, ricerca e sviluppo.</b>	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utilizzato per l'accreditamento S.AC. e che forniscono parere positivo sul documento previsto.	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione al Sistema di Qualità.	Numero di Non Conformità (NC) rilevate.	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative finanziati dal committente sia esso ente pubblico o soggetto privato	Relazione della Direzione Generale. Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
<b>Gestione dell'attività formativa.</b>	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di NOTINF tramite mezzi tradizionali e informatizzati. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative.	Numero di NC emanate dal Coordinatore dei Processi Formativi per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale Modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato S.AC.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da S.AC.	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento S.AC.
<b>Risultanze ex-post.</b>	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex-post.	Numero di NC emanate per le fasi ex-post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato S.AC.	Numero di NC annue emesse per le attività ex-post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da S.AC.	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di Accreditamento S.AC.



	Soddisfazione dei partecipanti.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ maggiore o uguale a 75/100. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100, un numero di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	Relazione della Direzione Generale. Questionari di Gradimento corsisti. Questionari di Gradimento docenti/tutor, Schemi di rilevazione Non Conformità
	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100.	Relazione della Direzione Generale. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato S.AC.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da S.AC.	Relazione della Direzione Generale. Questionari sulle risultanze occupazionali del SQ. Dossier annuale di accreditamento S.AC.
<b>Tutte le attività</b>	Comunicazioni	Controllo firme. Controllo contatore sito Internet	1% di aumento visioni annuale	Analisi numero firme. Analisi visitatori sito.



## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### Attività previste per il responsabile del **processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

### Attività previste per il responsabile dei **processi economico-amministrativi**

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-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

### Attività previste per il responsabile del **processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

### Attività previste per il responsabile del **processo di progettazione**

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

### Attività previste per il responsabile del **processo di erogazione dei servizi**

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento