

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

PREMESSA

Lo Studio Crosta & Associati S.r.l. ha elaborato questa Carta della Qualità con lo scopo di fornire informazioni generali sui servizi formativi offerti e sullo standard di riferimento dei medesimi.

La Carta della Qualità ha inoltre la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la struttura formativa assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini **strategici** (politica della qualità), **organizzativi** (informazioni generali sui servizi formativi offerti dall'organismo), **operativi** (fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica per la valutazione dei fattori individuati) e **preventivi** (dispositivi di garanzia per il sistema committente/beneficiari).

I principi su cui si basa la cultura della "qualità" sono pertanto:

- riconoscimento prioritario che assume la soddisfazione dell'utente;
- ricerca continua del miglioramento della "qualità" dei processi formativi e dei relativi servizi.

1 -LIVELLO STRATEGICO

L'organizzazione della struttura formativa attualmente presente all'interno dello Studio Crosta & Associati S.r.l. si basa principalmente sul servizio correlato alla gestione dei servizi ambientali e della sicurezza in ambito aziendale fornendo programmi adeguati all'adempimento degli obblighi formativi previsti dalla normativa vigente.

Con il processo di accreditamento gli ambiti operativi saranno sicuramente ampliati in quanto è preciso intento dello Studio Crosta & Associati S.r.l. instaurare rapporti di collaborazione con enti pubblici e privati per proporre sia la propria offerta formativa esistente, sia per estendere a nuovi ambiti la stessa.

La Direzione della struttura è impegnata ad attuare tutte quelle azioni e procedure che possano garantire la serietà dell'attività didattica, promuovendo l'inserimento lavorativo e la qualificazione professionale.

Nello specifico la Direzione dello Studio dà evidenza dell'impegno assunto relativamente alla qualità del sistema committente/beneficiari:

- a) stabilendo la politica e gli obiettivi per la qualità ed assicurando che tale politica sia compresa attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione mediante incontri semestrali con tutto il personale stabile;
- b) organizzando e coordinando le risorse umane e professionali - eventualmente delegando autonomie e responsabilità - e ottimizzando i tempi;
- c) assicurando la disponibilità delle altre risorse necessarie (di carattere logistico, strumentale, etc...);
- d) attivando procedure di controllo sull'attuazione dei programmi e l'esecuzione delle direttive impartite.

Nella definizione dell'offerta formativa lo Studio Crosta & Associati S.r.l. può pianificare all'occorrenza incontri periodici con i rappresentanti del mondo economico e sociale del territorio, sia per la "normale" programmazione sia per l'eventuale inserimento lavorativo dei discenti.

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Servizi formativi offerti

Lo Studio Crosta & Associati S.r.l. intende svolgere attività di formazione professionale nell'ambito delle seguenti macrotipologie: formazione continua e formazione superiore.

Opera accordando l'intervento regionale con quanto si va delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione.

Dall'analisi di esigenze che scaturiscono a livello locale intende rispondere al fabbisogno formativo del contesto territoriale di riferimento.

2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma (R16). L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità. Per lo svolgimento dell'attività didattica lo Studio Crosta & Associati S.r.l. utilizza aule e laboratori idonei rispetto alla normativa vigente presso la propria sede o, in alternativa, provvedendo di volta in volta a reperirli nella zona territoriale di svolgimento dei corsi.

Nello Studio sono presenti due aule, una per 25 posti, della superficie di ca. 60 mq ed una per 35/40 posti, della superficie di ca. 90 mq. Entrambe sono dotate di una postazione server per il docente. Il tutto collegato tramite una LAN locale, con possibilità di accesso ad internet. Le aule sono dotate di impianto di condizionamento, attrezzature idonee alla fruizione dei corsi (proiettore, lavagna luminosa, etc.), sistemi di ventilazione e ricambio aria e superficie finestrata ed apribile adeguati alle rispettive cubature.

2.3 Servizio informativo

Lo Studio Crosta & Associati S.r.l. possiede un proprio sito internet www.studiocrosta.com dal quale attingere informazioni di carattere generale e inviare messaggi di posta elettronica.

Per la trasparenza amministrativa lo Studio Crosta & Associati S.r.l. assicura spazi ben visibili all'informazione (area dedicata nel sito internet) dove saranno esposti l'organigramma nominativo con i recapiti dei responsabili di area e gli orari di apertura al pubblico.

3 - LIVELLO OPERATIVO

Studio Crosta & Associati S.r.l., al fine di assicurare la gestione dell'intero processo formativo in modo conforme a criteri di qualità, ha individuato, per ogni processo, una serie di fattori di qualità e relativi indicatori che, di seguito, vengono illustrati:

3.1 Processo: Comunicazione con il sistema committente/beneficiario (R 15)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di comunicazione con il sistema committente/beneficiari	N° dei reclami per inadeguatezza, incompletezza, scarsa comprensibilità della Carta della Qualità ed altri mezzi comunicativi	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione del N° di reclami
	Diffusione della carta della qualità a tutti i membri dell'organizzazione	/	Fogli di sottoscrizione della consegna

3.2 Processo: progettazione (R 20)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo progettazione	N° di progetti presentati/ N° di progetti approvati	Approvazione almeno del 50% dei progetti presentati	Esiti approvazione

3.3 Processo: Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della tempistica delle risposte	Data presentazione progetti Data approvazione progetti	Approvazione entro 30 giorni dei progetti presentati	Esiti della tempistica di approvazione

3.4 Processo: Tempestività di adeguamento della risposta alle segnalazioni di eventuali non conformità da parte di committenti/beneficiari o di modifiche delle normative di riferimento

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della tempistica delle risposte	Data notifica difformità Data adeguamento	Adeguamento entro 30 giorni dei progetti presentati	Esiti della tempistica di approvazione

3.5 Processo: Garanzia di qualità dell'erogazione del servizio formativo (R21)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficienza del processo di gestione dei corsi	N° ritirati/ N° iscritti	N° totale iscritti ritirati al di sotto del 10%	Controllo registri di classe
Efficacia dell'attività didattica (aula, stage, laboratorio)	Totale ore assenza/Totale ore presenza (per allievo)	Totale ore assenza per allievo non superiore al 25% del totale	Controllo registri di classe Controllo da parte del tutor. Controllo fogli presenza
Efficacia del processo di erogazione dell'attività didattica	Totale verifiche programmate su totale verifiche eseguite	Verifiche eseguite per il 90% del totale verifiche pianificate	Monitoraggio periodico dei programmi di verifiche dei corsi presentati dai docenti
Efficacia del processo di gestione delle risorse logistico-strumentali	N° di giorni intercorsi tra la segnalazione dell'inconveniente e l'effettiva risoluzione del problema rilevato	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione tempi d'intervento

3.6 Processo: Soddisfazione dei partecipanti

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gradimento da parte dei partecipanti	Valutazione dei test in itinere e consuntivi di gradimento	Il valore deve tendere ad almeno 3,5 su di una scala da 1 a 5	Verifica dei test proposti

3.7 Processo: Soddisfazione delle ditte di cui i partecipanti alla formazione fanno parte

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gradimento da parte delle aziende	Valutazione dei test consuntivi di gradimento	Il valore deve tendere ad almeno 3,5 su di una scala da 1 a 5	Verifica dei test proposti

3.8 Processo: Gestione dei fornitori (R18)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di gestione fornitori	N° delle non conformità e/o reclami relativi a forniture	Il valore deve tendere a zero	Aggiornamento Scheda valutazione dei fornitori e relativa banca dati

3.9 Processo: Gestione economica (R 23 - 24)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della gestione economica	N° delle non conformità relative a ritardi nella consegna dei documenti richiesti	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione del N° di reclami

3.10 Processo: Area dello svantaggio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della percezione dei fabbisogni	Incontri periodici con i servizi di riferimento	/	Rilevazione degli incontri

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela del sistema committente/beneficiari.

I dispositivi messi in atto dallo Studio Crosta & Associati S.r.l. a tutela del sistema committente/beneficiari nell'ottica del continuo miglioramento del servizio formativo erogato prevedono la definizione di criteri di individuazione, analisi e gestione delle cause prime che generano anomalie all'interno del sistema e risultano discordanti rispetto agli standard prestabiliti. Sono altresì 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.

4.2 Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle non conformità forniscono allo Studio indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione.

4.3 Azioni correttive

Le attività di controllo delle non conformità all'interno dell'organizzazione comprendono: la identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate.

4.4 Gestione dei reclami

Ogni funzione presente nell'organico, che rivesta ruoli sia puramente operativi sia di responsabilità, è tenuta alla rilevazione di qualsiasi problema riscontrato come non conforme rispetto agli standard fissati dall'Ente. Gli operatori che rilevino una non conformità hanno l'obbligo preciso di informare i loro Responsabili. La responsabilità della gestione dei reclami dei clienti/ fruitori è del Responsabile Qualità il quale cura anche le comunicazioni ed i rapporti con gli utenti.

5 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

5.1 Validazione

La presente Carta è stata redatta dal Responsabile Qualità ed approvata dal Direttore.

5.2 Modalità Di Diffusione al Pubblico

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
- Consegna a tutti i membri coinvolti nella struttura formativa dello Studio

5.3 Modalità di Revisione Periodica

Il Gruppo Qualità periodicamente (con cadenza almeno biennale) sottopone a riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione. Per verificare l'effettiva rispondenza delle finalità e dei principi stabiliti in questa Carta, tutte le componenti che operano nell'Ente sono invitate a proporre suggerimenti ed osservazioni che saranno attentamente considerate dai competenti organi.

6 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 Il responsabile del processo di direzione della formazione cura le seguenti attività:

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione manutenzione e mantenimento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego e attori locali
- Gestione della Qualità inerente tutti i processi

6.2 Il responsabile del processo di direzione della formazione nell'ambito del controllo dei processi amministrativi cura le seguenti attività:

- Supervisione sulle scelta ed individuazione delle risorse umane, tecnologiche ed organizzative
- Supervisione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione e della ricerca

6.3 Il responsabile del processo di direzione della formazione nell'ambito del controllo del processo di analisi e definizione dei fabbisogni cura le seguenti attività:

- Diagnosi generale su scala nazionale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi

6.4 Il responsabile della qualità nell'ambito del controllo dei processi formativi cura le seguenti attività:

- Controllo sul rispetto degli standard previsti dall'accreditamento formativo dei percorsi erogati

6.5 L'amministratore dei processi quale responsabile del processo di progettazione cura le seguenti attività:

- Progettazione di massima dell'azione sui corsi
- Progettazione di dettaglio dell'azione sui corsi
- Progettazione di percorsi individualizzati definiti per obiettivi, contenuti, articolazione, metodologia, etc.

6.6 L'amministratore dei processi quale responsabile del processo di erogazione dei servizi cura le seguenti attività:

- Pianificazione del processo di erogazione
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e ricerca

6.7 Il responsabile di progetto cura le seguenti attività:

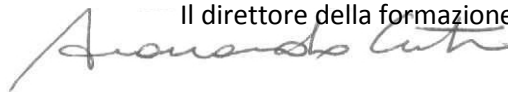
- Progettazione dettagliata dell'azione sul corso assegnato
- Progettazione di dettaglio dell'azione didattica su tale corso
- Progettazione di eventuali percorsi individualizzati definiti per obiettivi, contenuti, articolazione, metodologia, etc.

6.8 Il responsabile della tenuta dei documenti cura le seguenti attività:

- Progettazione dettagliata dell'azione di archiviazione dei documenti
- Autorizzazione alla consultazione degli archivi documentali
- Gestione della qualità del servizio di tracciabilità dei documenti

Redatta in Fermo li 06/03/2020

Il direttore della formazione



Il responsabile della qualità

