

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL 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 di CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL. 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 indipendente 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

CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL opera nelle seguenti aree formative:

- 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;
- 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. **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

CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL ha come propria MISSIONE:

- fornitura di supporto metodologico e tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
- attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
- 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 CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL 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

CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL 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;
- 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** codificato nell’apposita manualistica depositata presso la sede, 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.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I principali servizi **FORMATIVI** 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.

LIVELLO OPERATIVO

La tabella allegata riporta i principali elementi che CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL 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 di CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL gli indicatori standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

LIVELLO PREVENTIVO

Il SQ di CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL 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 CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL prevede:

- almeno un incontro di programmazione con i corsisti per attività a finanziamento privato;
- 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 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 di CENTRO STUDI ALTA FORMAZIONE SCARL 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 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 QUALITÀ

MACRO ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
PROGETTAZIONE RICERCA E SVILUPPO	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d’intesa utilizzato per l’accreditamento 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 pubblico o soggetto privato	Relazione della Direzione Generale. Comunicazioni di ammissione a finanziamento
GESTIONE DELL’ATTIVITÀ FORMATIVA	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	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso