



## CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Direzione del Centro di formazione FormaC ha definito e approvato la seguente Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento in linea con i propri scopi e i propri obiettivi.

La Carta della qualità è redatta con il fine di esplicitare e comunicare ai committenti, beneficiari e operatori gli impegni che FormaC assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

La Carta della qualità viene verificata annualmente dalla Direzione che si impegna altresì ad attuare e sostenere la politica della qualità, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione ed attuazione.

La redazione e la pubblicazione della Carta della qualità rappresentano una dichiarazione concreta di impegno per instaurare un rapporto trasparente con i beneficiari e i committenti.

Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative e di orientamento gestite con finanziamenti pubblici e privati.

15 LUG. 2009

**FormaC**  
di Sergio Di Fazio  
Via Ausonia Vecchia, 113  
03043 - CASSINO (FR)  
P.I. 02464050604  
[www.formaci.it](http://www.formaci.it)





## LIVELLO STRATEGICO

Il centro FormaC ha tra le sue principali finalità quelle di:

- contribuire allo sviluppo professionale delle persone al fine di agevolare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro, motivandone in particolar modo la propensione alla creazione di nuove iniziative imprenditoriali o all'autoimpiego;
- realizzare interventi che, partendo da un'attenta analisi del contesto socio-economico, contribuiscano allo sviluppo locale attraverso l'attivazione di reti territoriali e/o settoriali;
- perseguire il miglioramento continuo operando in modo sistematico e coinvolgendo e responsabilizzando tutte le risorse umane interne;
- mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- prevenire le non conformità.

Per tutto ciò FormaC di impegna ad:

- aumentare l'efficacia del proprio intervento sul territorio attraverso analisi tecniche delle offerte da presentare e dei risultati attesi in relazione alle varie tipologie di intervento e realizzando un controllo sistematico dei rapporti di rete attivabili localmente.
- promuovere a tutti i livelli la consapevolezza delle aspettative e delle esigenze dei clienti/utenti per aumentare continuamente il grado di soddisfazione delle loro richieste sia esplicite che implicite;
- monitorare le non conformità e le azioni correttive intraprese per definire i processi di prevenzione;
- sviluppare azioni di aggiornamento professionale continuo per tutti i livelli dell'organizzazione;
- realizzare azioni di informazione/formazione che permettano a tutti di comprendere la logica del sistema di gestione dell'organizzazione



Gli obiettivi e gli impegni assunti dal centro FormaC saranno opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni ai collaboratori anche via e-mail o con avvisi formali affissi nella bacheca. Gli obiettivi misurabili verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei riesami periodici e comunicati a tutto il personale.

La gestione della qualità inerente tutti i processi spetta alla Direzione del centro FormaC. L'approvazione degli eventuali interventi correttivi spetterà sempre e comunque alla Direzione del centro FormaC.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

FormaC offre i propri servizi a privati, aziende ed enti pubblici. Essi riguardano:

- affiancamento e consulenza alle aziende/enti committenti nell'individuazione del bisogno formativo;
- orientamento ai privati all'inserimento lavorativo e/o alla creazione di una nuova impresa attraverso accoglienza, bilancio delle competenze, patti formativi individuali, tutoraggi, autoplacement;
- acquisizione di competenze informatiche di base, sviluppate attraverso percorsi didattici mirati al conseguimento di certificazioni riconosciute che costituiscono titolo (ECDL);
- azioni di formazione superiore rivolte a soggetti che abbiano già assolto l'obbligo formativo, finalizzate al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di giovani diplomati e/o laureati in cerca di occupazione qualificata, o il loro avanzamento professionale attraverso percorsi
- azioni di formazione continua rivolte a soggetti già occupati, in CIG o in mobilità e a disoccupati per favorire la loro occupazione finalizzate a rispondere ai fabbisogni delle imprese e sostenere lo sviluppo locale e settoriale;
- incontri periodici con associazioni del terzo settore, Servizi Sociali, Centri per l'impiego, per l'ottimizzazione dell'offerta formativa rivolta ai soggetti svantaggiati.

In generale i percorsi formativi sono caratterizzati dai seguenti elementi:





- numero di partecipanti prefissato;
- iscrizione libera tramite apposita scheda;
- opportune prove di selezione (nel caso il numero degli iscritti sia maggiore dei posti disponibili);
- registri di classe per monitorare le assenze;
- prove di valutazione in itinere e quando necessario prova finale;
- valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dell'intervento attraverso procedure strutturate.

### Risorse professionali

Il centro di formazione FormaC si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, docenti che collaborano occasionalmente o stabilmente con il centro, in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi. Per tutti gli altri processi (direzione, progettazione, organizzazione, coordinamento, tutoraggio, attività di segreteria) FormaC si avvale di personale interno e/o esterno qualificato e con esperienza pluriennale nel settore.

Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Per l'erogazione dei propri servizi FormaC si avvale di una struttura di circa 170 mq. che comprende 1 aula didattica ed 1 aula per la realizzazione di seminari e incontri con 13 postazioni, 1 aula informatica con 18 postazioni, 1 aula per la consultazione di banche dati, 1 ufficio per i colloqui individuali, 1 ufficio direzione, altri locali per le funzioni di governo, servizi igienici per disabili. Tutte le attrezzature messe a disposizione dei propri clienti/utenti durante l'erogazione dei servizi sono rispettose delle norme che tutelano la salute e la sicurezza. Tutti i locali sono accessibili.

Il centro FormaC si impegna a consegnare agli allievi iscritti e a tutto il personale coinvolto la presente Carta e l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.





## Livello OPERATIVO

Rispetto all'intero processo formativo, FormaC ha individuato degli elementi da presidiare per poter mettere in atto le opportune azioni correttive e/o preventive allo scopo di migliorare continuamente la qualità dei processi e dei servizi offerti.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interno
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero tot. Di contratti	Audit interno
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto delle scadenze contrattuali	Audit interno
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interno
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di non conformità e la definizione di azioni correttive	Meno di 10 giorni	Audit interno
Erogazione	Efficacia delle docenze	% utenti soddisfatti	>70% "abbastanza/molto soddisfatto"	Questionario di gradimento
	Adeguatezza dei materiali didattici	% utenti soddisfatti	>70% "abbastanza/molto soddisfatto"	Questionario di gradimento
	Adeguatezza delle attrezzature/locali	% utenti soddisfatti	>70% "abbastanza/molto soddisfatto"	Questionario di gradimento



	Soddisfazione globale	% utenti soddisfatti	>70% “abbastanza/molto soddisfatto”	Questionario di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di non conformità e la definizione di azioni correttive	Meno di 10 giorni	Audit interno
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interno
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto delle scadenze contrattuale	Audit interno

### **Livello PREVENTIVO**

Il centro FormaC effettua periodicamente rilevazioni dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti in relazione agli indicatori precedentemente indicati.

L'azione di ascolto si esplica:

- per *posta* all'indirizzo FormaC Strada Provinciale Ausonia, 113 03043 Cassino FR;
- per *telefono* al numero 0776.999432
- per *fax* al numero 0776.999432
- per *e-mail* all'indirizzo [info@formaci.it](mailto:info@formaci.it)
- via *internet* nella sezione dedicata della piattaforma FAD
- allo *sportello*
- tramite *questionario*

Il centro si impegna a gestire i reclami pervenuti entro 10 gg..

La presente Carta è stata stilata e validata dalla Direzione del centro FormaC che ha anche la piena responsabilità della gestione della qualità. Ogni qualvolta si presentino novità nell'assetto organizzativo e gestionale del centro FormaC, il documento viene sottoposto a





revisione. In ogni caso, esso viene riesaminato dal responsabile di Direzione che presiede anche il processo di gestione della qualità. L'evidenza del riesame è data da apposito timbro con data e firma.

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri clienti/utenti, FormaC indicherà in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative le indicazioni ove reperire la Carta di qualità. Il documento sarà disponibile presso i propri uffici e sarà affissa nei locali della struttura; inoltre essa sarà pubblicata sul sito internet [www.formaci.it](http://www.formaci.it) e sarà distribuita ad ogni partecipante alle attività formative con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

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

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

Il responsabile dei processi di Direzione ha ampie possibilità di intervento e decisione in tutte le aree di lavoro e ricopre un ruolo di promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione. Egli è responsabile della qualità di tutti i processi. Inoltre egli:

- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standar del servizio offerto;
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valuta e sviluppa le risorse umane;
- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuove e pubblicizza i servizi della struttura.
- gestisce la qualità di tutti i processi
- definisce, in collaborazione con i Responsabili di Funzione/Area interessati, tipologia, contenuto e partecipanti dei corsi di formazione
- svolge direttamente la formazione al personale aziendale per argomenti di sua competenza
- documenta l'attività di formazione, sia interna che esterna





- conserva in archivi dedicati tutta la documentazione della presente procedura

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

L'Area Amministrazione e Finanza assicura gli adempimenti relativi :

- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- il controllo economico
- la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa del personale
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione

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

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni deve rilevare il fabbisogno occupazionale a livello nazionale, territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio-economico disponibili (internet, letteratura specialistica, indagini e ricerche condotte direttamente ecc.), cioè individuare quante e quali nuove figure professionali, o nuovi compiti per coloro che sono già occupati, il sistema socio-economico locale intende assorbire.

Deve, inoltre, rilevare il fabbisogno formativo, con riferimento alle risultanze dell'analisi sul fabbisogno occupazionale per definire, anche in relazione all'offerta formativa professionale territoriale, la strategia normativa più coerente con i fabbisogni individuati. In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni riguardano la:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello nazionale, territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente il processo.

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





Il Responsabile della progettazione deve:

- monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti;
- collaborare con il Direttore per concordare le varie tipologie di intervento;
- elaborare l'intero progetto tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse, dei processi, dei risultati;
- svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche dell'orientamento e della progettazione didattica.

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

Il Responsabile di erogazione dei servizi gestisce il processo di erogazione del servizio e le risorse che gli vengono affidate sia in fase di progettazione che durante l'esecuzione del progetto. In particolare:

- raccoglie le richieste da parte dei Clienti;
- fornisce informazioni sui corsi ai potenziali Clienti;
- raccoglie le schede di iscrizione;
- si occupa dell'organizzazione logistica dei corsi.
- pianifica le modalità di erogazione dei corsi, assegnando le relative risorse;
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie necessarie per l'erogazione del servizio;
- gestisce, in accordo con la Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza;
- monitora l'andamento dei corsi;
- valuta i risultati dell'attività di formazione, definendo eventuali azioni di miglioramento.

**Per le utenze speciali** sono previsti contatti periodici con i servizi sociali.