



Carta della Qualità

dei servizi formativi dell'ente

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ente, in qualità di organismo di formazione accreditato, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Associazione Italiana per la Formazione.
15/09/2015



Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI	2
FINALITÀ DEL DOCUMENTO.....	2
LIVELLO STRATEGICO	3
MISSION, FINALITÀ, OBIETTIVI E IMPEGNI PER LA QUALITÀ	3
LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
SERVIZI FORMATIVI OFFERTI, COMMITTENTI E DESTINATARI	5
RISORSE PROFESSIONALI.....	6
RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	6
ULTERIORE DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA CONSEGNATA.....	7
LIVELLO OPERATIVO	8
FATTORI DI QUALITÀ	8
INDICATORI DI QUALITÀ.....	9
LIVELLO PREVENTIVO	13
DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI.....	13
CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	13
RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO	14

Principi fondamentali

In qualità di Ente di formazione accreditato presso la Regione Lazio l'A.I.F. si propone di rappresentare per la Regione Lazio stessa, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono ed operano.

Finalità del documento

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente e ai beneficiari gli impegni che l'A.I.F. – Associazione Italiana per la Formazione assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini:

- o Strategici: politica della qualità;
- o Organizzativi: predisposizione ed erogazione dell'offerta;
- o Operativi: obiettivi e standard specifici;
- o Preventivi: dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari;

LIVELLO STRATEGICO

Mission, finalità, obiettivi e impegni per la qualità

“Considerate la vostra semenza: fatti non foste a viver come bruti, ma per seguir virtute e conoscenza” - Dante Alighieri

In un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili per la crescita professionale e personale degli individui, l'A.I.F. si propone di progettare, guidare, stimolare e realizzare i processi di sviluppo e di formazione delle persone e delle aziende. Mission dell'A.I.F. è diffondere la formazione e la “cultura della formazione” e del *life long learning* (apprendimento lungo tutto l'arco della vita di una persona), consentendo a ciascun individuo di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il suo diritto all'occupazione.

Nel perseguimento della sua mission l'A.I.F. pone costantemente quale elemento cardine la “Qualità”. I servizi formativi vengono progettati e gestiti sulla base di principi quali l'orientamento al cliente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori, il coinvolgimento delle risorse umane, l'approccio per processi, l'approccio di sistema, il miglioramento continuo, l'approccio alle decisioni basato sui fatti;

In qualità di Ente di formazione accreditato presso la Regione Lazio l'obiettivo generale dell'A.I.F. è quello di rappresentare per la Regione Lazio stessa, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono ed operano.

Per realizzare i suoi obiettivi l'A.I.F. interagisce con il sistema scolastico, con gli enti pubblici e privati, le imprese, le scuole e le Università, con le Forze sociali e sindacali e con quanti altri interessati e coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi. Al fine di garantire l'erogazione dei servizi qualitativi e la soddisfazione sia dei committenti che degli utenti, l'A.I.F. svolge le proprie attività attenendosi ad un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000. L'Ente intende impegnarsi così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del “sistema-cliente” inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti. Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'AIF viene realizzato attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, ed aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- raggiungere la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;



- o pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive) il Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- o motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
 - a) obiettivi di qualità dell'ente rispetto dei ruoli codificati;
 - b) rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
 - c) applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.
- o introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- o tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
- o presentare alla committenza istituzionale (Regione Lazio, Provincia di competenza o chi delegato) progetti formativi:
 - a) rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
 - b) aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
 - c) realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro di cui l'A.I.F. è strumento;
- o condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.
- o mantenere ed aggiornare l'accreditamento presso la Regione Lazio quale sede formativa regionale;

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'ente ed il loro raggiungimento viene annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità". Per l'anno in corso gli obiettivi specifici dell'A.I.F. risultano definiti come da tabella I. Il Manuale di Gestione per la Qualità (MGQ) riporta i medesimi obiettivi nell'"Allegato C" dove vengono descritte le modalità e le figure preposte alla valutazione, revisione e aggiornamento degli stessi. Gli obiettivi vengono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando ove necessario modifiche ed integrazione a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario. Alla termine di ciascun anno l'ente provvederà a comunicare al "sistema-cliente", anche per mezzo della Carta della qualità (CdQ), il raggiungimento degli obiettivi specifici e generali e il perseguimento della *mission*.

Affinché la politica dell'A.I.F. così intesa venga compresa attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) Affissione nelle aule e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- 2) Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo www.aiform.eu sezione del menu "A.I.F. e Qualità";



- 3) Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- 4) Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc.);
- 5) Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/Incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

Il principale servizio offerto dell'A.I.F. è la progettazione, la gestione e l'erogazione di corsi di formazione rivolti sia a persone disoccupate e/o inoccupate che a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenza.

L'offerta formativa dell'A.I.F. si concretizza nelle seguenti due macro-tipologie:

- o **Formazione finanziata con fondi pubblici.** Si tratta della formazione continua e superiore erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della Pubblica Amministrazione (Avvisi pubblici) e in linea di massima finanziata tramite risorse del Fondo Sociale Europeo. Nello specifico la **formazione superiore** comprende la Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs n. 276/2003. La **formazione continua** comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003 ed all'art. 4 del D.Lgs. 167/2011
- o **Formazione finanziata privatamente,** che si sostanzia in formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi viene essere commissionata e sovvenzionata.

In linea generale i committenti dell'ente sono rappresentati da:

- o la Regione Lazio
- o le Amministrazioni Provinciali
- o il Ministero del Lavoro
- o le imprese del Territorio
- o i singoli Privati

L'A.I.F. intende quindi dedicarsi alla progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione rivolti:

- o a persone disoccupate e inoccupate;
- o a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- o ad aziende che riconoscono la gestione della conoscenza (*knowledge management*) quale requisito strategico indispensabile per rigenerarsi e raggiungere uno status di equilibrio dinamico in un'ottica di cambiamento continuo in mercati sempre più variabili e competitivi.

Risorse professionali

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, l'A.I.F. impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte dettagliatamente nel paragrafo "Responsabili delle funzioni di governo", sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall'ente e inserite nell'organigramma con le modalità e le funzioni indicate nel paragrafo dedicato.

Accanto alle risorse professionali interne, l'A.I.F. si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, coordinatori, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti da bandi e avvisi pubblici, provengono dal mondo accademico universitario e dell'istruzione e dal mondo professionale. Si tratta di professori, ricercatori, liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno (tutor e coordinatori), vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

Le modalità di valutazione delle risorse umane impiegate sono riportate nel dettaglio nel Manuale di Gestione per la Qualità (MGQ) dell'ente alla PRO 04 "Approvvigionamento".

Risorse logistico-strumentali

L'A.I.F. dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di un'**aula didattica** e di un **laboratorio informatico**, nonché di una **piattaforma multimediale** e-learning per la Formazione a Distanza (FAD).

Il laboratorio informatico è dotato di 12 pc e può accogliere fino a 24 allievi. I pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante. Sia l'aula didattica che il laboratorio sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione, quali lavagna luminosa per lucidi, videoproiettore e telo per la proiezione di presentazioni da pc, televisore, lettore VHS e DVD.

La Piattaforma virtuale interattiva di FAD, in nolo come da contratto/protocollo di intesa esistente con la società Thesan s.r.l., permette all'allievo di prendere parte, grazie ad un login individuale, ad una "aula virtuale" dove può usufruire di materiali appositamente ideati e pensati per l'erogazione online dei contenuti didattici previsti dai vari percorsi formativi. La piattaforma offre strumenti di supporto nell'interazione tra tutor didattico ed utenti: forum, chat, mail, sms e FAQ.. Il servizio reportistica effettua il tracciamento previsto dallo standard SCORM 1.2, provvedendo a tenere traccia su database di tutte le attività e le *actions* effettuate dagli utenti: orario di accesso e di uscita, utilizzo degli strumenti, accesso ai singoli materiali. L'intero applicativo è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalla legge "Stanca" sull'accessibilità dei siti internet e degli strumenti informatici.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°626 19/9/94 e D.LGS. n°494 14/8/96).

Ulteriore documentazione informativa consegnata

Insieme alla Carta della Qualità l'ente si impegna a consegnare una serie di documenti chiamati "Vademecum" appositamente ideati ed elaborati nei contenuti e nella forma per fornire informazioni ed indicazioni utili per gli allievi e per i docenti e tutor.

Le tre tipologie di vademecum (Allievi, tutor e docenti) riportano, da punti di vista differenti, una serie di informazioni riguardanti:

1. l'introduzione al documento e presentazione del corso;
2. il percorso didattico e il calendario delle lezioni;
3. le modalità di compilazione del registro di classe;
4. le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
5. materiale didattico e Attrezzature per la didattica;

6. il sistema di monitoraggio e la valutazione dell'apprendimento: finalità del sistema, tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni, ruoli e compiti in fase di rilevazioni dati;
7. le modalità di rimborso delle spese di vitto e viaggio degli allievi;
8. le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
9. il rapporto di lavoro (per tutor e docenti)
10. le funzioni di segreteria e amministrazioni dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;

Le modalità di consegna dei Vademecum, i dettagli dei contenuti e i modelli sono riportati nel Manuale di Gestione per la Qualità (MGQ) dell'ente (vedi PRO 09 "Erogazione servizi" e IOPRO 09 01 "Vad.Dc", IOPRO 09 02 "Vad.All", IOPRO 09 03 "Vad.Tt").

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di Qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'Ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di macro-attività di costruzione dell'offerta da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Le macro-aree sono individuate in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari:

- o Progettazione e pianificazione delle attività principali;
- o Analisi del territorio ed Individuazione dei bisogni formativi;
- o Progettazione dell'intervento;
- o Reperimento delle risorse (interne ed esterne) e loro coordinamento;
- o Miglioramento e/o riprogettazione;
- o Erogazione del servizio;
- o Controllo del flusso informativo;

Inoltre, è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento. Nel Manuale di Gestione per la Qualità (MGQ) l'ente ha descritto nel dettaglio le proprie attività, evidenziando i vari processi e sotto-processi, ed indicando i relativi input, output e punti di controllo (vedi PRO 09 "Erogazione servizi" e IOPRO 09 04 "Monitoraggio e Valutazione del corso").



In particolare il sistema di monitoraggio e valutazione permette di monitorare e valutare le seguenti aree di attività e i relativi aspetti specifici:

AREA ATTIVITÀ	ASPETTO SPECIFICO
Programmazione Didattica	Progetto
	Contenuti Didattici Selezioni
	Programma Didattico
	Calendario Didattico
	Attrezzature
	Coordinamento Docenti
	Materiale Didattico
Gestione Amministrativa	Pubblicità
	Informazioni
	Iscrizioni
	Organizzazione Selezioni
	Rapporti con allievi
	Organizzazione Generale
	Contrattualizzazione
Aspetti Generali	Motivazioni
	Coinvolgimento
	Apprendimento (autovalutazione)
	Valutazioni complessive
	Input da risposta aperta
Docenti	Competenza A: Comunicare e gestire le relazioni con efficacia
	Competenza B: Capacità di valutare
	Competenza C: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche
	Competenza D: Capacità di organizzare le unità didattiche
	Competenza E: Conoscenza delle materie insegnate
	Competenza F: Capacità di coinvolgere e suscitare entusiasmo all'apprendimento
Tutor Aula	Rapporti con l'aula
	Qualità del lavoro
Stage Azienda	Abilità dello stagista: generale
	Abilità dello stagista: trasversale
	Abilità dello stagista: specifica
	Ambiente di lavoro in azienda
	Accoglienza in azienda
	Coerenza con il programma didattico
	Opportunità di lavoro in azienda
	Tutor Aziendale

Indicatori di Qualità

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ), allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- o Verifiche ispettive interne sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- o Verifiche ispettive effettuate da Enti autorizzati.



Una serie di indicatori di qualità sono stati individuati nell'ambito del SGQ dell'ente. La tabella descrive i criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei **fattori di qualità** individuati (vedi MGQ Allegato C).

Aspetti e Fattori di qualità del servizio	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Comunicazione e innovazione tecnologica	Rapporto: risorse economiche investite per la comunicazione e per l'innovazione tecnologica su il volume di affari dell'attività di formazione conclusa	Valore di rapporto $\geq 0,05$	Rilevazione annuale dei dati
Ore di formazione effettivamente realizzate	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Dispersione utenti in formazione	Rapporto: numero di utenti al termine del corso + numero di utenti passati ad altri canali di istruzione/formazione su numero di utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 1	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontati	Valore di rapporto $\leq 1,0$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 2	Rapporto: costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	Valore di rapporto $\leq 1,0$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività non formative	Rapporto: costo totale rendicontato su costo totale approvato	Valore di rapporto $\geq 0,90$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Efficacia della progettazione	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Valore di rapporto $\geq 90\%$	Rilevazione annuale dei dati
Adeguatezza dei corsi alla realtà lavorativa	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 80\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Chiarezza ed efficacia dei contenuti	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 70\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso



Efficacia dei metodi didattici	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 75\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Gradimento generale del corso	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 70\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Profitto: Votazione allievo	Media dei voti acquisiti da tutti gli allievi con il sistema di valutazione dell'apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore $\geq 27/30$ esimi	Rilevazione mediante test di valutazione in itinere ed al termine di ogni modulo
Non conformità	Numero delle non conformità e osservazioni	Massimo 3 NC	Rilevazione annuale ad ogni visita ispettiva esterna

In oltre, il sistema di gestione per la qualità progettato ed adottato dall'ente prevede la valutazione delle risorse umane esterne che, a tal fine, vengono suddivise in tre tipologie:

- A. Le risorse incaricate delle attività di docenza e tutoraggio. Si tratta di consulenti esterni utilizzati dall'A.I.F. per incarichi di docenza e tutoraggio. Possono essere individuati per conoscenza diretta o storica, accreditati regolarmente presso l'ente, o reperiti sul mercato. I docenti e i tutor sono valutati una prima volta, in via preventiva il loro impiego durante la fase di progettazione del corso, sulla base delle esperienze e della preparazione risultante dal loro curriculum vitae e dalle altre informazioni acquisite. I dati raccolti vengono riportati nei moduli di "Valutazione della Risorsa Umana" previsti dal SGQ (MOD 04 01) a cui viene allegato un CV aggiornato e dettagliato. Il contenuto del modulo di valutazione viene aggiornato di volta in volta sulla base delle informazioni di monitoraggio del corso comunicate dal coordinatore a fine corso, o quando possibile, in itinere. Il modulo di valutazione riporta dettagliatamente i dati relativi all'ultima valutazione ottenuta unitamente al giudizio complessivo ottenuto dalla risorsa umana nelle ultime due valutazioni (ove disponibili). Il giudizio complessivo viene calcolato come media aritmetica dei giudizi riportati in ciascun aspetto valutato. I giudizi sulle singole competenze derivano da differenti scale di valutazione utilizzate in sede di monitoraggio che però comportano tutte una stessa scala di voti da 0 a 5. Il giudizio complessivo spazia quindi da un minimo di 0 ad un massimo di 5.

Per quanto riguarda i docenti è prevista la valutazione di sei competenze:

- o Competenza A: Comunicare e gestire le relazioni con efficacia
- o Competenza B: Capacità di valutare
- o Competenza C: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche
- o Competenza D: Capacità di organizzare le unità didattiche

- o Competenza E: Conoscenza delle materia insegnata
- o Competenza F: Capacità di coinvolgere e suscitare entusiasmo all'apprendimento

Per i Tutor gli aspetti valutati sono invece:

- o La Qualità del lavoro
- o Il Rapporto con l'Aula

- B.** I fornitori di servizi e prodotti direttamente correlati ai servizi formativi offerti dall'A.I.F., quali, cancelleria, hardware, software, attrezzature varie, materiale didattico etc. Forniscono quindi prodotti/servizi utilizzati dall'A.I.F. nell'ambito dei corsi di formazione e/o della gestione generale dell'ente sono valutati sulla base di due aspetti: la flessibilità/disponibilità, La puntualità nelle consegne (intesa sia in termini di tempistica che di corrispondenza del materiale consegnato rispetto all'ordine effettuato). Anche in questo caso, come per i fornitori di tipo a), il giudizio complessivo consisterà in un voto che spazia da 0 a 5 e che verrà aggiornato ogni qualvolta se ne presenti l'opportunità (ad esempio a seguito dell'evasione di un nuovo ordine). Il modulo di valutazione riporta anche il giudizio complessivo ottenuto dal fornitore nelle ultime due valutazioni (ove disponibili).
- C.** I fornitori di servizi accessori, non concernenti direttamente i servizi offerti dall'A.I.F., quali ad esempio i servizi di pulizia locali e di manutenzione generale. La modulistica utilizzata per la valutazione di questi fornitori e quindi le caratteristiche valutate, corrispondono a quelle impiegate nella valutazione dei fornitori di cui al punto B. Ciò che cambia è l'imputabilità della qualità del fornitore all'attività generale dell'Ente e non a quella specifica del singolo corso erogato.

Per tutte e tre le tipologie di fornitori, si ritengono "qualificati" i soli fornitori che raggiungano una media di punteggio pari o maggiore di 3. L'attività di valutazione dei fornitori, gestita come da PRO 04 "Approvvigionamento" del MGQ, è strettamente correlata all'attività di monitoraggio svolta durante l'erogazione corso e regolamentata dalla IO PRO 09 04 "Monitoraggio e Valutazione" nell'ambito della PRO 09 "Erogazione corsi".



LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

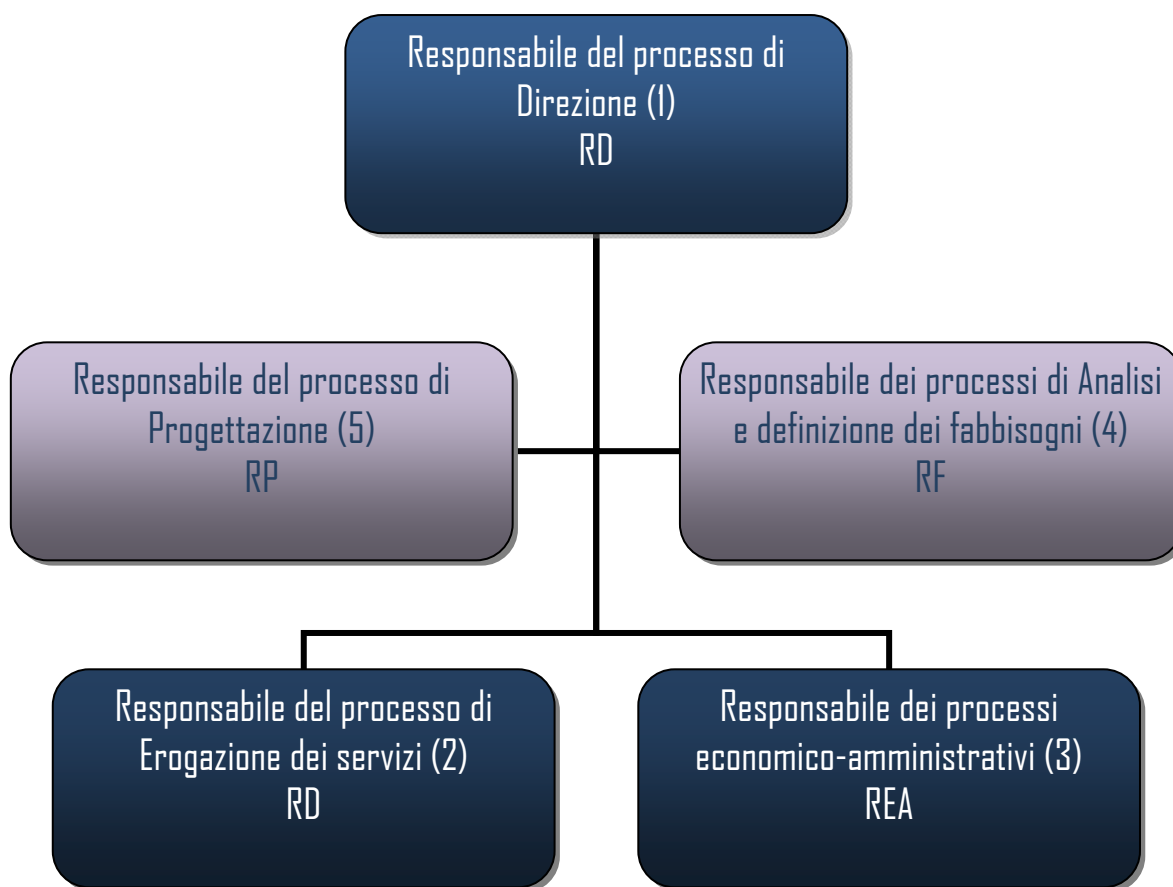
A tutela dei committenti e dei beneficiari sono stati predisposti una serie di strumenti e di modalità di rilevazione dei feedback. Nello specifico il sistema di gestione per la qualità dell'ente prevede nel MGQ un'apposita istruzione operativa per la gestione dei reclami (PRO 10 "Gestione delle non conformità" 10 PRP 10 01 "Gestione dei reclami") e una procedura operativa per la realizzazione di azioni correttive e preventive (PRO 11 "Azioni correttive e preventive").

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La responsabilità della gestione della carta della qualità dei servizi formativi dell'ente (CdQ) in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile/Incaricato del processo di Direzione (RD), il quale ricopre anche il ruolo di responsabile della gestione della qualità inerente tutti i processi dell'ente.

La struttura del documento e le modalità di aggiornamento, modifica e validazione seguono in generale quanto previsto dal SGQ (PRO 01 - Tenuta sotto controllo dei documenti). RD provvede alla redazione della CdQ, consultati, ove ritenuto necessario, i responsabili dei vari processi. Con cadenza annuale la CdQ viene verificata, aggiornata e validata da RD. RD è responsabile della corretta diffusione al pubblico della CdQ, secondo i tempi e le modalità previste dal relativo paragrafo della PRO 01 "Tenuta sotto controllo dei documenti", indicate in parte anche nel presente documento al termine del paragrafo "Mission, finalità, obiettivi ed impegni per la qualità".

RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO



Nell'ambito dell'attività di governo dell'ente sono stati individuati i seguenti cinque processi di produzione dei servizi di formazione (in organigramma rappresentati in colore blu):

1. Processo di Direzione;
2. Processo di Erogazione di Servizi;
3. Processi Economici-Amministrativi
4. Processo di Progettazione;
5. Processo di Analisi e Definizione di fabbisogni.

La capacità di presidiare i cinque processi di governo è ritenuta di fondamentale importanza sia per la qualità del servizio formativo erogato, sia ai fini di una efficace ed efficiente gestione delle risorse dell'ente. I responsabili/Incaricati delle funzioni di Direzione, Erogazione dei Servizi ed Amministrazione sono legati fra loro da rapporti di tipo gerarchico, mentre le funzioni di analisi e definizione di fabbisogni e progettazione svolgono funzione di *staff*. Di seguito vengono riportati, per ciascun processo individuato, il nominativo del responsabile/incaricato e i relativi compiti e funzioni.



(1) Processo di lavoro: **Direzione**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- o Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- o Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- o Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- o Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- o Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- o Pianificazione e Gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- o Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- o Gestione della qualità inerente tutti i processi;

(2) Processo di lavoro: **Erogazione dei Servizi**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- o Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- o Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- o Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- o Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- o Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento della formazione, educazione e orientamento;
- o Gestione della qualità inerente il processo;

(3) Processo di lavoro: **Economico-Amministrativo**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- o Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e amministrativo-fiscali;
- o Controllo economico dell'ente;
- o Rendicontazione delle spese;
- o Gestione amministrativa del personale;
- o Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione dell'educazione e dell'orientamento;
- o Gestione della qualità inerente il processo;

(4) Processo di Lavoro: **Analisi e definizione dei fabbisogni**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- o Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- o Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- o Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- o Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- o Gestione della qualità inerente il processo;

(5) Processo di lavoro: **Progettazione**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- o Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- o Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, educazione e orientamento;
- o Gestione della qualità inerente il processo;