

## CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

### 1. LIVELLO STRATEGICO – POLITICA DELLA QUALITA' E MISSION

La Cooperativa SAD.I.F.O.R. ha nella sua mission la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione, qualificazione, aggiornamento, riqualificazione e sviluppo delle risorse umane, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati e dalle imprese. L'integrazione dei sistemi formazione – istruzione – lavoro e la caratteristica che contraddistingue l'ente, così come la costante attenzione alle dinamiche occupazionali dell'area in cui opera, dove è impegnata in una continua ricerca di momenti di incontro tra scuole, università, imprese e territorio. L'obiettivo della Cooperativa SAD.I.F.O.R. è quello di trasmettere il concetto di formazione permanente e mutevole al mutare delle esigenze del futuro. Per fare questo la Cooperativa SAD.I.F.O.R. contribuisce allo sviluppo locale analizzando le esigenze del singolo per la qualificazione e la riqualificazione professionale e delle aziende locali per l'aggiornamento e la specializzazione del personale, proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse. Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente. La Cooperativa SAD.I.F.O.R. intende essere, per gli studenti e per tutte le parti interessate, un punto di riferimento per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione del mercato.

#### Obiettivi principali dell'ente sono:

- Rispondere alle esigenze formative del territorio attraverso una accurata analisi dei fabbisogni formativi relativi a:
  - Qualificazione professionale;
  - Riqualificazione;
  - Aggiornamento;
  - Specializzazione;
  - Formazione in apprendistato;
- Cooperare con le istituzioni presenti sul territorio (istituti scolastici, Comuni, Asl, Organizzazioni rappresentative di categoria) al fine di favorire la congiuntura fra domanda e offerta formativa;
- Cooperare con le aziende locali per la formazione e l'aggiornamento del personale proponendo soluzioni innovative (formazione a distanza, individuazione fondi nazionali e comunitari);
- Ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, rilevato mediante appositi moduli di valutazione;
- Ottimizzare il binomio costi-benefici per operare competitivamente sul mercato;
- Attivare percorsi di formazione rivolti alla qualificazione, riqualificazione e reinserimento della figura della donna nella società, aggiornandola sui mutamenti dei processi produttivi;

- Trasmettere agli allievi il know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- Rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati costruiti intorno al cliente e alle sue effettive necessità;
- Realizzare servizi di formazione caratterizzati da:
  - Disponibilità all'aiuto degli studenti, attraverso la costruzione di un rapporto personale;
  - Introduzione e mantenimento di stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio;
  - Attenzione agli aspetti sociali;
- Condurre del processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli organi superiori.

La cooperativa SAD.I.F.O.R. interpreta la Qualità come strumento utile per sviluppare strategie globali attraverso un costante contributo innovativo di idee e programmi; tale contesto mira a migliorare le proprie prestazioni ponendosi traguardi sempre più ambiziosi in termini di Qualità, servizio e rilievo sociale.

La Carta della Qualità della Cooperativa SAD.I.F.O.R. è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione, in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la Cooperativa SAD.I.F.O.R. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La Carta Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

Per conseguire tali finalità la gestione delle attività della Cooperativa SAD.I.F.O.R. viene attuata applicando il Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Sistema si realizza con azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, aventi i seguenti obiettivi:

- Ricercare la piena soddisfazione del Cliente anche quando queste esigenze si esprimono in maniera articolata, fornendo prodotti conformi agli standards contrattuali;
- Ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- Perseguire il miglioramento continuo nei servizi e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte;
- Puntare ad un continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti;
- Gestire i progetti di consulenza e/o formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del Cliente;
- Coinvolgere i fornitori esterni e intrattenere con essi un rapporto continuativo finalizzato ad una crescita comune;
- Utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesti nel rispetto delle norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione.

### **Strumenti operativi**

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- Razionalizzare la modalità di erogazione del servizio e il flusso delle informazioni, con particolare attenzione all'aggiornamento dei docenti;
- Pianificare particolarmente le attività relative all'individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell'intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione, introduzione di nuove attrezzature e nuove metodologie;
- Motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
  - gli obiettivi qualitativi da raggiungere e mantenere;
  - il rispetto dei ruoli assegnati;
  - il rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
  - l'applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione.

### **Strumenti di controllo**

La Direzione attraverso il RDD e l'RGQ della Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Audit interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- Audit esterni da parte dell'Ente di Certificazione e/o da Enti autorizzati su sistemi e processi;
- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi dei dati;
- Registrosioni di Sistema;
- Sistema raccolta dati.

### **Strumenti di diffusione e di comprensione della politica della qualità**

La Direzione si assicura che la Politica di Qualità della Cooperativa SAD.I.F.OR. sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione del Manuale della Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità e attraverso la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli. La Direzione delega il RDD per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il Sistema Qualità. Il Responsabile di Direzione riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione della Cooperativa SAD.I.F.O.R. Le modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, sono:

- Affissione nei locali, nelle bacheche ubicate nei corridoi o nei posti preposti all'accoglienza, in spazi comuni dell'ente di formazione del documento che evidenzia la mission e la politica della qualità della SAD.I.F.O.R.;
- Pubblicazione sul sito web della carta qualità;

- Formazione interna o incontri periodici, con almeno cadenza annuale, con i collaboratori per renderli partecipi e incentivare la partecipazione collettiva alla mission aziendale e agli obiettivi della direzione.

## 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

Le **Aree di attività** dell'ente sono:

- interventi di orientamento di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi di istruzione e formazione professionale;
- interventi di formazione per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione;
- perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia in presenza e/o a distanza.

Tali interventi sono intesi come:

- *Formazione superiore* post-obbligatoria, l'Istruzione e 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 D.Lgs. 276/2003;
- *Formazione continua* 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 D.Lgs. 276/2003.
- *Formazione rivolta ad utenze speciali* destinata a immigrati, minori a rischio e minori in ristrettezza, disabili fisici, psichici e sensoriali e tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

Lo sviluppo dell'attività formativa svolta dalla Cooperativa SAD.I.F.O.R. è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative possono essere realizzate con sistemi che utilizzano una metodologia di presenza e/o a distanza. I percorsi sono a pagamento o finanziati da Enti Pubblici o privati.

I **macro-settori di attività** scelti dalla cooperativa sono:

- Elettricità Elettronica Generale ;
- Radio TV, Telematica, Telecomunicazioni;
- Artigianato artistico;
- Qualifiche di base e Riqualificazione
- Segreteria addetti ufficio;
- Conduzione Cooperative;
- Marketing;
- Grafica pubblicitaria;
- Informatica Generale e di Base, Introduzione all'Informatica;
- Servizi sociali e sanitari;
- Servizi educativi;
- Attività Artistiche;
- Varie Turismo;
- Varie Spettacolo – Sport - Mass Media.

I **committenti** possono essere sia privati (imprese, associazioni, ecc.) che pubblici (Pubbliche Amministrazioni, enti locali, ecc.); gli utenti/beneficiari dei corsi possono essere siasoggetti privati, disoccupati o occupati, sia dipendenti degli enti committenti.

### **Dotazione di risorse logistico-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali, confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla Cooperativa SAD.I.F.O.R. per erogare il servizio formativo ai propri corsisti sono:

- Spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dei corsisti), ai percorsi e ai servizi igienici;
- Spazi per la didattica, con le seguenti specifiche:
  - Aula didattica attrezzata di sedie con supporto per la scrittura, cattedra, lavagna a fogli mobili, altri supporti didattici mobili (proiettore, lavagna luminosa, lettori CD e DVD, televisore ecc.);
  - Laboratorio informatico con PC connessi ad internet, lavagna a fogli mobili, cattedra;
  - Linea telefonica e fax;
  - Sito web;
  - Tutte le attrezzature extra-didattiche per la gestione e gli uffici (PC, fotocopiatrici, scanner, stampanti, ecc.).

### **Dotazioni di risorse professionali**

La Cooperativa SAD.I.F.O.R. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano stabilmente con la struttura. Si avvale, inoltre, per ogni processo (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria) di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore.

In particolare, per gli interventi di formazione rivolti alle utenze speciali, dispone di figure professionali adeguate, di aule spazi rispondenti alla normativa vigente e

delle interrelazioni maturate con il sistema produttivo e sociale presente sul territorio.

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

Il personale che si occupa delle attività formative e così organizzato:

- Direzione;
- Responsabile amministrativo;
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
- Responsabile della progettazione;
- Responsabile dell'erogazione dei servizi;
- Addetti alla segreteria;
- Tutor;
- Docenti.

La SAD.I.F.O.R. tiene e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori di servizi professionali per la valutazione costante delle prestazioni e della soddisfazione degli utenti.

### **Dichiarazione di impegno**

La Cooperativa SAD.I.F.O.R. si impegna a consegnare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità 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.

### **3. LIVELLO OPERATIVO**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Cooperativa SAD.I.F.O.R. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per :

- **Fattori di qualità** – elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- **Standard di qualità** – corrispondono all’obiettivo di qualità che la Cooperativa SAD.I.F.O.R. si impegna in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- **Strumenti di verifica** – modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Monitoraggio committenti	Rapporto tra le risorse economiche investite e volume d'affari derivante da attività formative	$\geq 0,05$	Situazione patrimoniale
	Calcolo del valore medio degli allievi soddisfatti	80%	Questionari di soddisfazione
	Rapporto tra n. di ore degli allievi rendicontati e n. di ore degli allievi approvati da progetto	$\geq 0,7$	Verballi d'esame
	Rapporto tra n. di allievi che hanno frequentato il corso e n. di allievi autorizzati	$\geq 0,7$	Verballi d'esame
	Rapporto tra: - costo totale rendicontato e n. allievi rendicontati - costo totale approvato e n. allievi previsti dal progetto	$\leq 1$	Verballi d'esame Documento di rendicontazione
Controllo del processo di formazione professionale e del processo di formazione superiore e continua	% promossi	97%	Verbale d'esame
	Media dei risultati all'esame finale	27/30	Verbale d'esame
	Media delle ore di assenza	20%	Verballi d'esame
Efficacia della progettazione	% di sviluppo del programma di formazione	95%	Registro
	% progetti realizzati rispetto a quelli presentati	50%	progettazione presentate
Monitoraggio della soddisfazione durante l'attività formativa	N° di corsi erogati (annualmente)	4	Progettazioni presentate
	Valutazione delle risorse professionali	80% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Allievi
	Disponibilità nei confronti degli allievi	75% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Allievi
	Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	75% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Allievi

### Livello Preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultati con la registrazione dei dati rilevati.

Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative e di

orientamento attivate e/o progettate.

Il monitoraggio riguarda anche la tenuta di un foglio reclami segnalati da parte dei committenti e dei beneficiari e la gestione delle azioni correttive per i reclami e le non conformità e delle azioni preventive.

Questo assicura il monitoraggio a scopo di miglioramento continuo.

### **Condizioni di trasparenza**

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione della Cooperativa SAD.I.F.O.R. in collaborazione con il Responsabile della Qualità. Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Cooperativa SAD.I.F.O.R. metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della Qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito [www.sadifor.it](http://www.sadifor.it)

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio del processo**

#### **La Direzione è responsabile della:**

18. Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
19. Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
20. Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
21. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
22. Valutazione e sviluppo delle risorse umane.

#### **Il Responsabile Amministrativo è incaricato della:**

23. Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo fiscali;
24. Controllo economico;
25. Rendicontazione delle spese;
26. Gestione amministrativa del personale;
27. Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

#### **Il Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni è incaricato di:**

28. Analisi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
29. Analisi specifica di fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
30. Analisi individuale dei fabbisogni formativi.

#### **Il Responsabile della progettazione è incaricato della:**

31. Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
32. Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

### **Il Responsabile dell'erogazione dei servizi è incaricato della:**

- 33. Pianificazione del processo di erogazione;
- 34. Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- 35. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- 36. Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- 37. Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

### **Descrizione delle attività dei docenti - tutor - orientatori**

#### **Aree di Attività**

##### *Orientamento:*

- 38. Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- 39. Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza).

##### *Coordinamento:*

- 40. Coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- 41. Coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi corsuali.

##### *Docenza:*

- 42. Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- 43. Erogazione della formazione;
- 44. Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

##### *Tutoring:*

- 45. Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- 46. Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- 47. Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- 48. Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

Roma, giugno 2013